

Customer satisfaction dei servizi comunali

Anno 2010

a cura dell'Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

Equipe di ricerca:

Mirko Dancelli

Barbara Loera (coordinatrice)

Tania Parisi

Sinforosa Zambrino

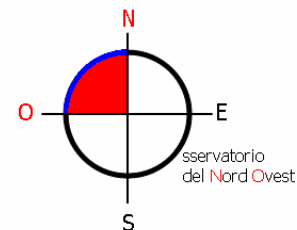
Titolo	Curatore	Committente*	pp.
Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti	Sinforosa Zambrino	AEM Torino Distribuzione	14
Customer satisfaction Igiene urbana	Mirko Dancelli	AMIAT	50
Trasporti pubblici: indagine sulla soddisfazione degli utenti	Mirko Dancelli	GTT	184
Gestione degli impianti termici ed elettrici degli edifici comunali	Tania Parisi	IRIDE SERVIZI	286
Illuminazione pubblica e semafori	Tania Parisi	IRIDE SERVIZI	382
Erogazione dell'acqua	Mirko Dancelli	SMAT	462

(*)Insieme all'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Caratteristiche dell'indagine

Le indagini sono state progettate per massimizzare la possibilità di studiare l'evoluzione nel tempo dei fenomeni studiati. A tal fine, nell'ambito di ciascuna indagine:

1. si è tenuto costante il metodo di rilevazione dei dati;
2. si è tenuto costante il periodo di rilevazione dei dati ossia l'inverno (novembre-dicembre) per tutte le aziende fuorchè per l'indagine GTT e per i benchmarking di GTT e AMIAT che, per ragioni di complessità hanno richiesto una maggiore pianificazione (gennaio 2011);
3. si è massimizzato il numero di domande già effettuate in passato, sia dall'Agenzia dei servizi, sia dalle aziende municipalizzate stesse nelle proprie indagini di customer satisfaction.



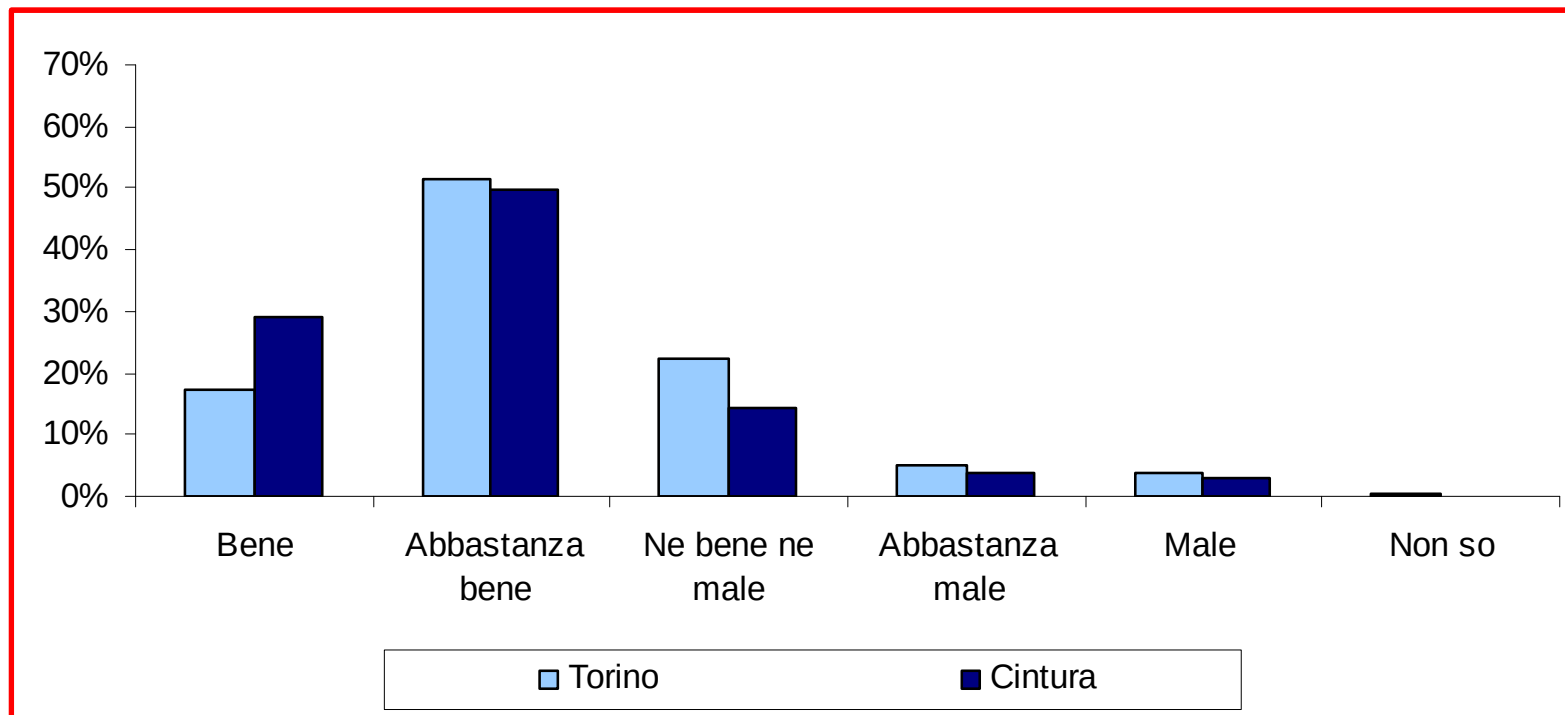
Gennaio 2011

Prima di cominciare...
la soddisfazione per la vita
nel Comune di residenza

1.0 La soddisfazione per la qualità della vita. *Domande utilizzate*

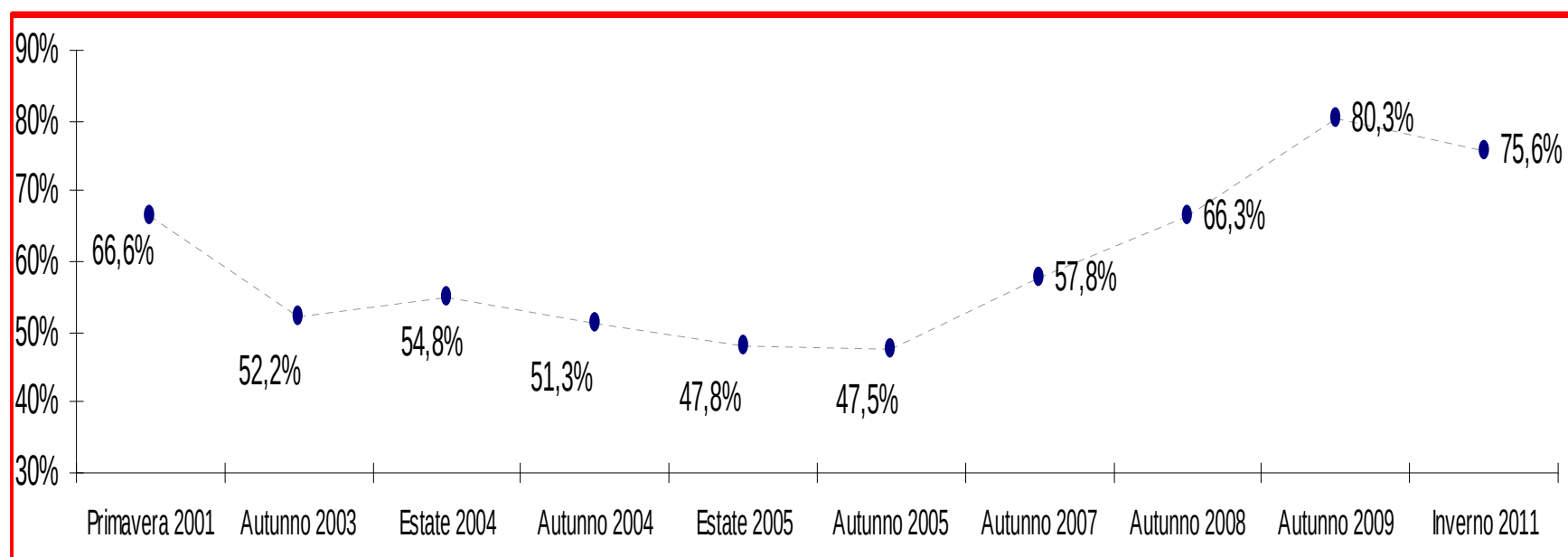
Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D4. Secondo Lei, come si vive oggi nel comune in cui risiede?	Ammessi 2001 – 2011
D5. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la Sua soddisfazione con un voto compreso tra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	Ammessi 2003 – 2011

1.1. Secondo Lei, come si vive oggi nel comune in cui risiede? *Confronto fra Torino e cintura torinese*



Un'ampia maggioranza degli intervistati (68,9% dei torinesi e 78,9% dei residenti nella cintura) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene. Al contrario, soltanto circa 3 persone su 100 esprimono una netta insoddisfazione.

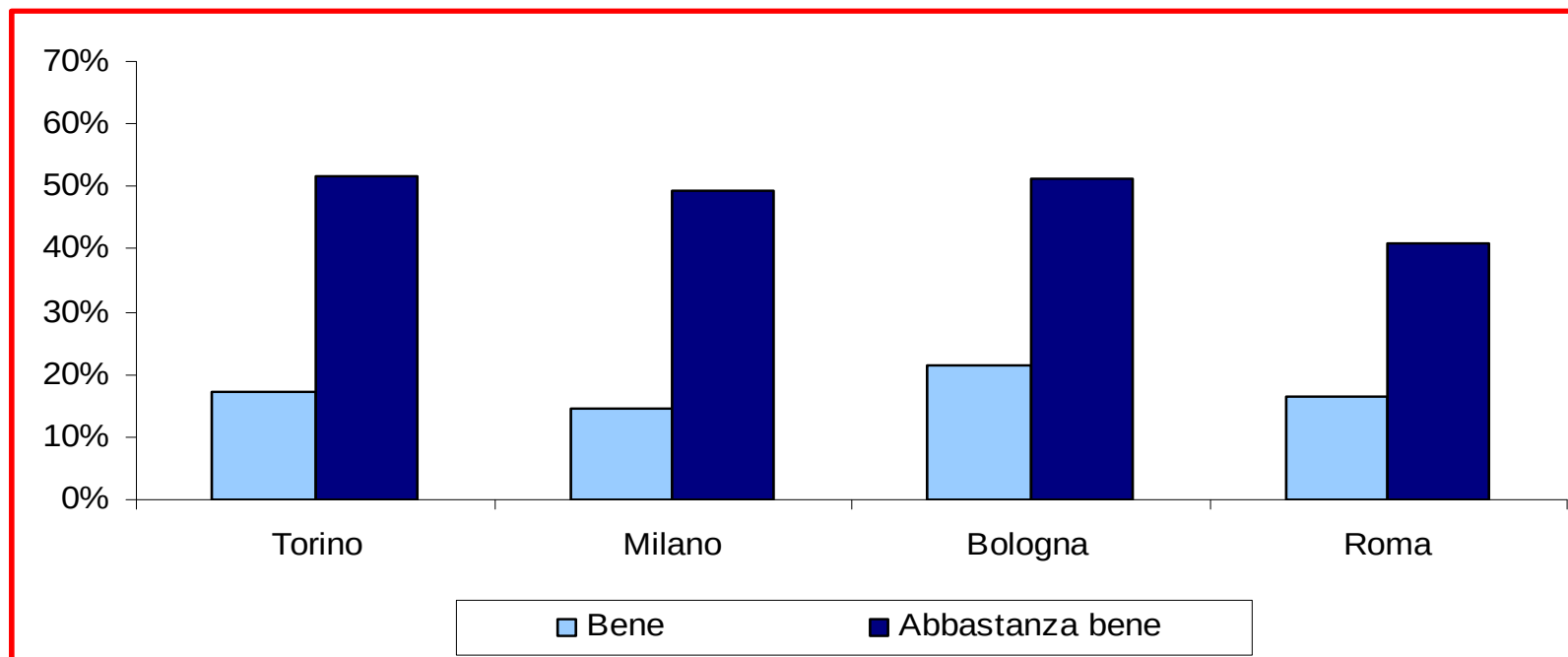
1.1. Secondo Lei, come si vive oggi nel comune in cui risiede? *Andamento primavera 2001 – inverno 2011, Torino e cintura torinese*



(Linea: soddisfazione degli intervistati per come si vive oggi nel loro comune di residenza espressa in termini di somma delle percentuali delle risposte “Si vive bene” e “Si vive abbastanza bene”)

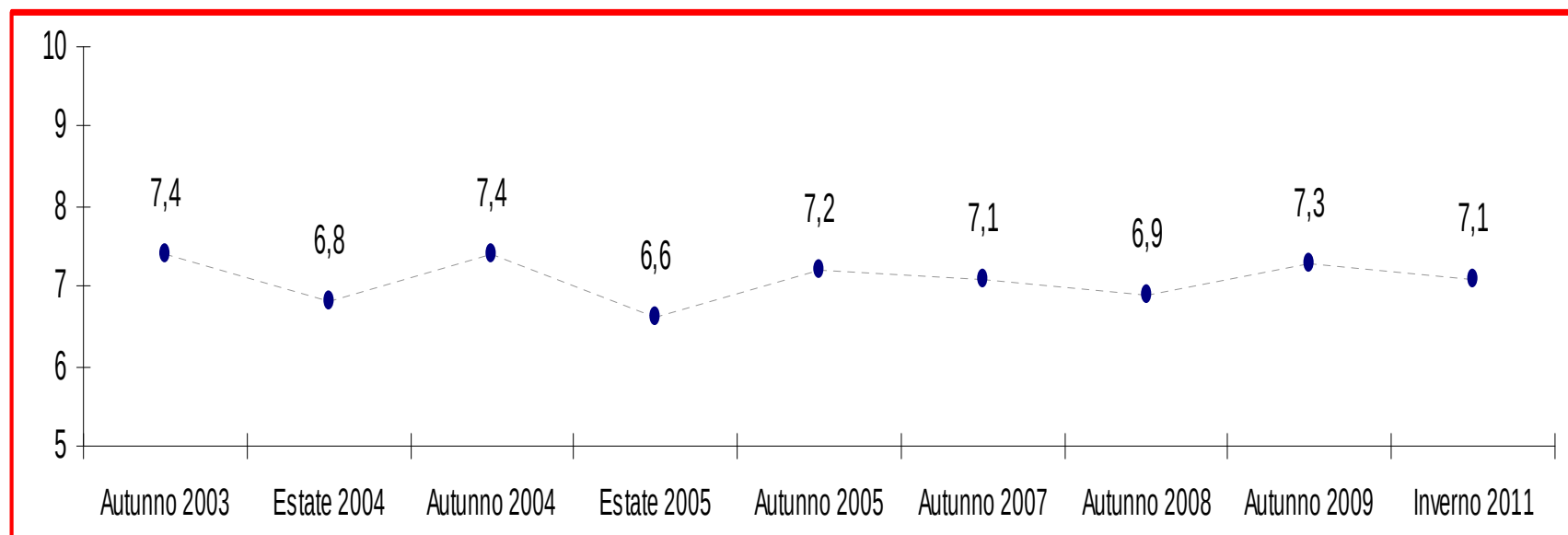
La rilevazione dell'inverno 2011 restituisce una percentuale di soddisfatti leggermente inferiore rispetto a quella registrata nell'autunno 2009, ma comunque nettamente superiore alle percentuali che compongono la serie storica nel corso degli anni precedenti.

1.1. Secondo Lei, come si vive oggi nella città in cui risiede? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



Dichiara di vivere per lo meno abbastanza bene nella propria città il 68,9% dei torinesi, il 63,7% dei milanesi, il 72,7% dei bolognesi ed il 57,4% dei romani.

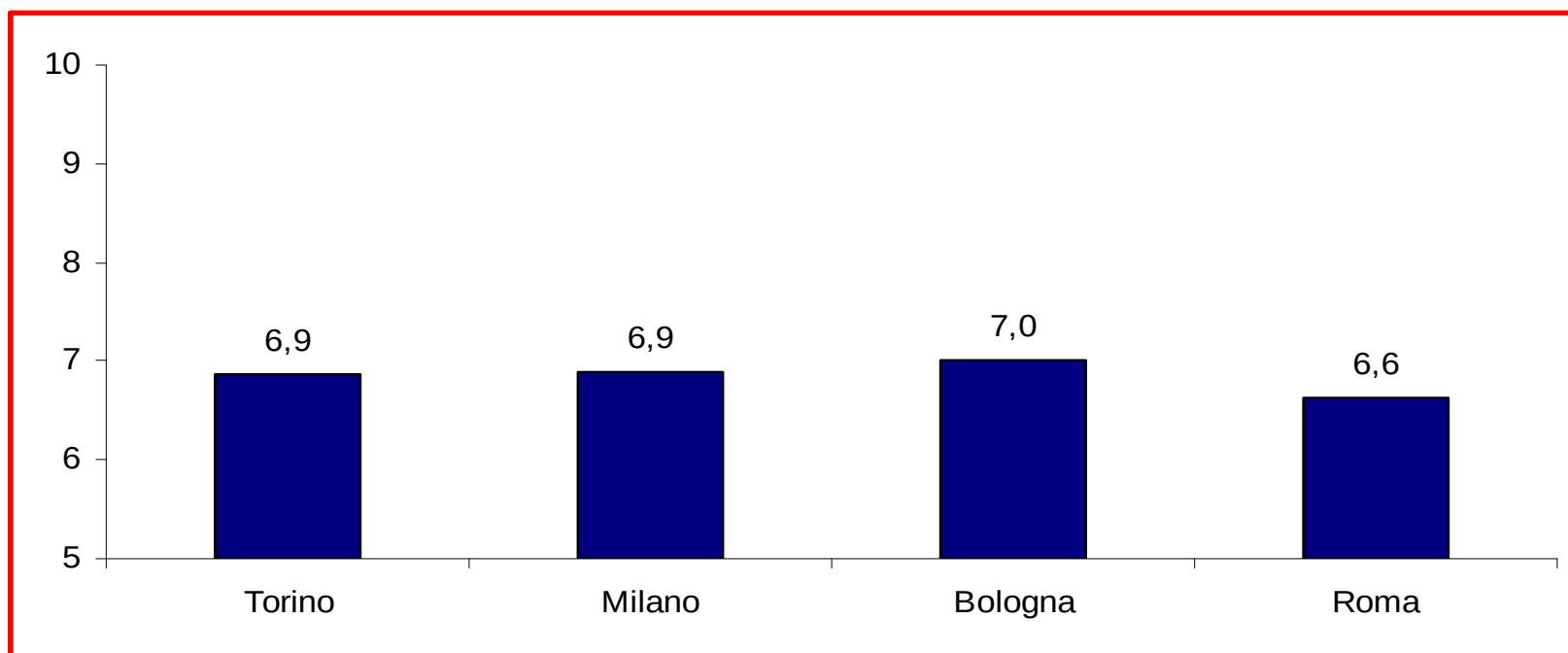
1.2. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Voto compreso tra 1 e 10. *Andamento autunno 2003 – inverno 2011, Torino e cintura torinese*



(Linea: soddisfazione media per la propria vita espressa attraverso un voto da 1 a 10)

Nel corso del periodo considerato, il livello medio di soddisfazione espresso dagli intervistati per la propria vita si è mantenuto sostanzialmente costante, attestandosi su di un voto intorno al 7.

1.2. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Voto compreso tra 1 e 10.
Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma



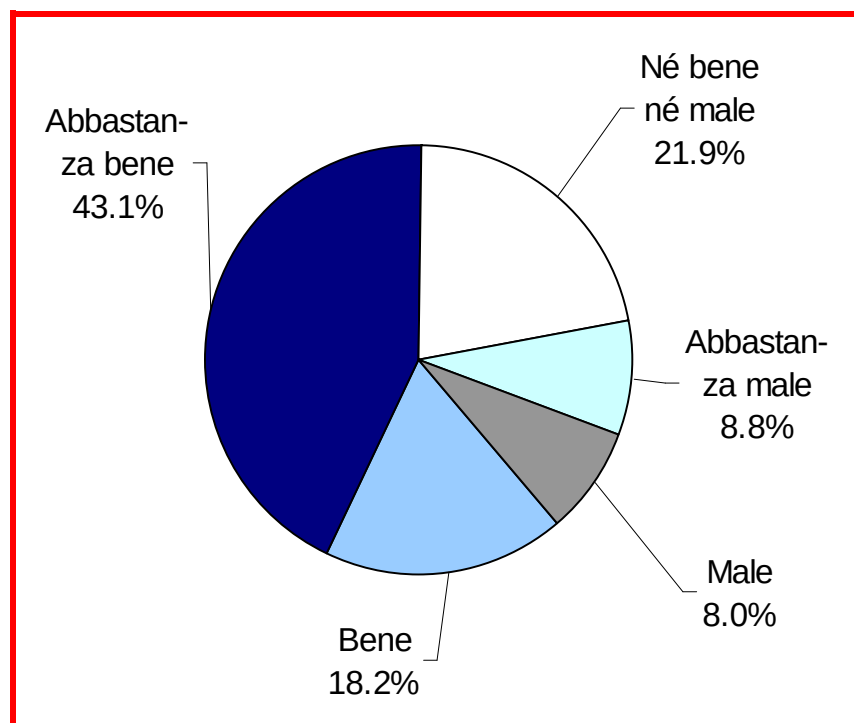
La soddisfazione per la propria vita attuale è in media significativamente inferiore a Roma se confrontata con le altre tre città considerate.

0.1 La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza.

Domande utilizzate

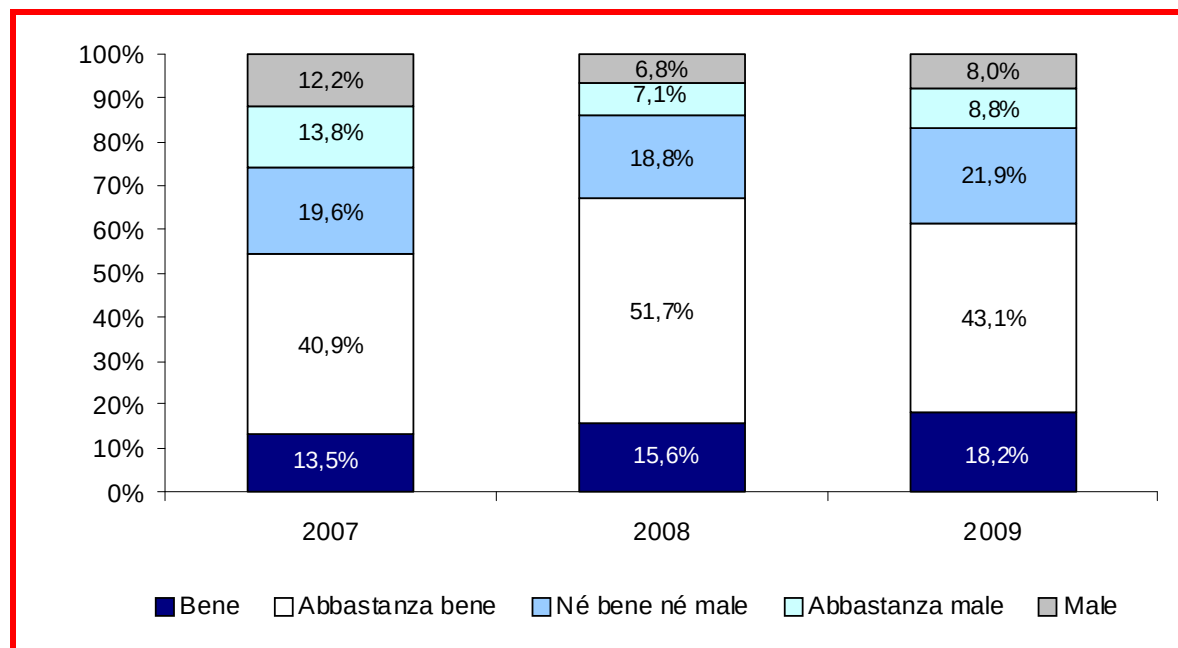
Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
Secondo Lei come si vive oggi a Torino?	Ammessi
Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso tra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	Ammessi

0.2. Secondo Lei come si vive oggi a Torino?



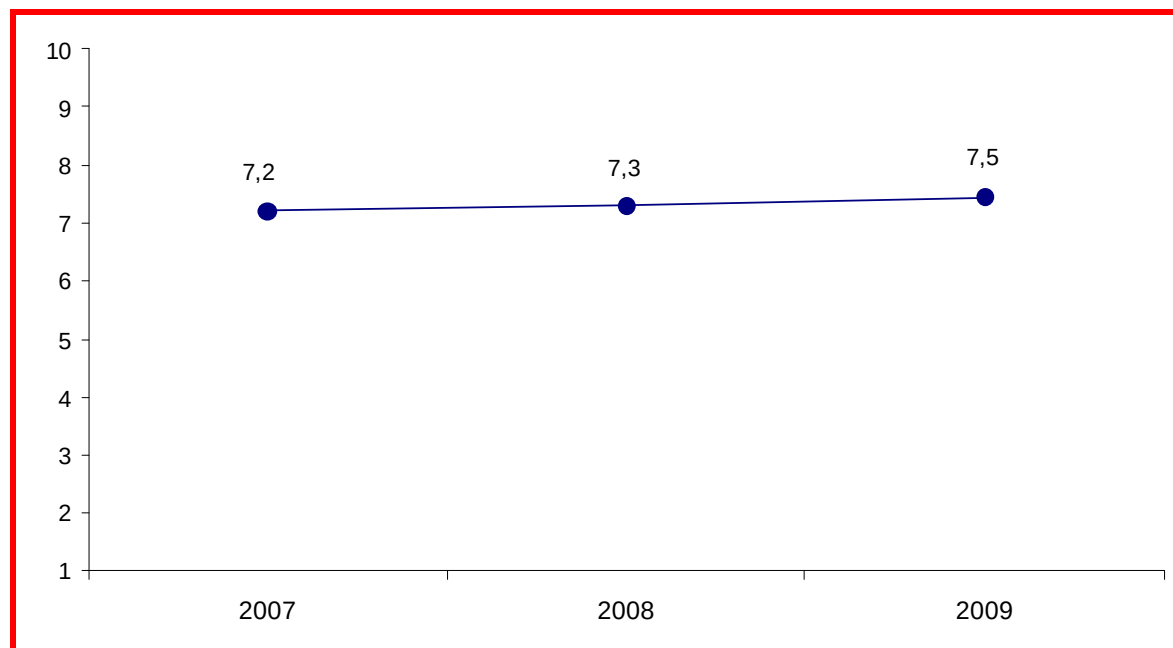
A Torino si vive bene: lo pensa oltre un torinese su sei (61,4%). Quasi una persona su cinque tra quelle intervistate risponde che in città si vive bene (18%) e il 43,1% almeno abbastanza bene. Poco più di due torinesi su dieci (21,9%) non si sbilanciano né in senso positivo né in senso negativo e rispondono che a Torino non si vive né bene né male. Al contrario, il 16,8% dei torinesi ritiene che a Torino la qualità della vita non sia buona.

0.3. Secondo Lei come si vive oggi a Torino? *Confronto 2007-2008-2009*



Negli ultimi due anni, a pensare che a Torino si viva bene o almeno abbastanza bene è una larga maggioranza di residenti (rispettivamente, 67,3% nel 2008 e 61,3% nel 2009). Rispetto al 2007, quando solo poco più di un torinese su due (54,4%) dava un giudizio positivo della qualità della vita nel capoluogo piemontese (mentre circa il 26% pensava che a Torino si vivesse piuttosto male), nel 2008 e nel 2009 la quota di pessimisti si è ridotta, passando rispettivamente al 13,9% nel 2008 al 16,8% nel 2009.

0.4. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso tra 1 e 10. *Confronto 2007-2008-2009.*



Accanto al giudizio sostanzialmente positivo della qualità della vita a Torino, i torinesi in media valutano anche la loro vita personale con un voto piuttosto alto, pari al sette e mezzo. Il giudizio è stabile nei tre anni di rilevazione, e non mostra differenze degne di nota per genere e per età.

Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti

Aem Torino Distribuzione

Anno 2010

a cura di **Sinforosa Zambrino**

Osservatorio del Nord Ovest
Università degli Studi di Torino

Introduzione:

Sezione A: Caratteristiche dell'indagine

Sezione B: Caratteristiche del campione

Sezione C: Soddisfazione vita nel comune di residenza

Servizio fornitura energia elettrica:

Sezione A: Soddisfazione continuità fornitura servizio elettrico

Sezione B: Soddisfazione rapporto tra azienda erogatrice e clientela

Sezione C: Chiarezza calcolo costo consumo sulla bolletta

Sezione D: Valutazione del costo

Aem Torino Distribuzione:

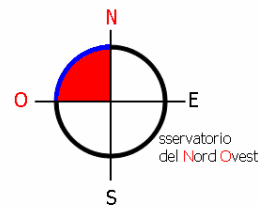
Sezione A: Conoscenza gestore

Sezione B: Qualità del servizio

Sezione C: Valutazione complessiva del servizio

Sezione D: Continuità dell'erogazione

Confronti con le indagini precedenti



Dicembre 2010

Introduzione



Sezione A

Caratteristiche dell'indagine

UNIVERSO	Famiglie residenti nel comune di Torino (utenza Aem)
CAMPIONE	Numerosità: 1.212 casi Intervistato: persona che si occupa dei rapporti con Aem
METODO DI RILEVAZIONE	Questionario telefonico
PERIODO DI RILEVAZIONE	Dicembre 2010



Sezione A

Caratteristiche dell'indagine

Come interpretare il voto medio su una scala 1-10

Da 1 a 4

Molto insoddisfatti

Da 5 a 6

In parte insoddisfatti

Da 7 a 8

Abbastanza soddisfatti

Da 9 a 10

Molto soddisfatti

Sezione A

Caratteristiche dell'indagine

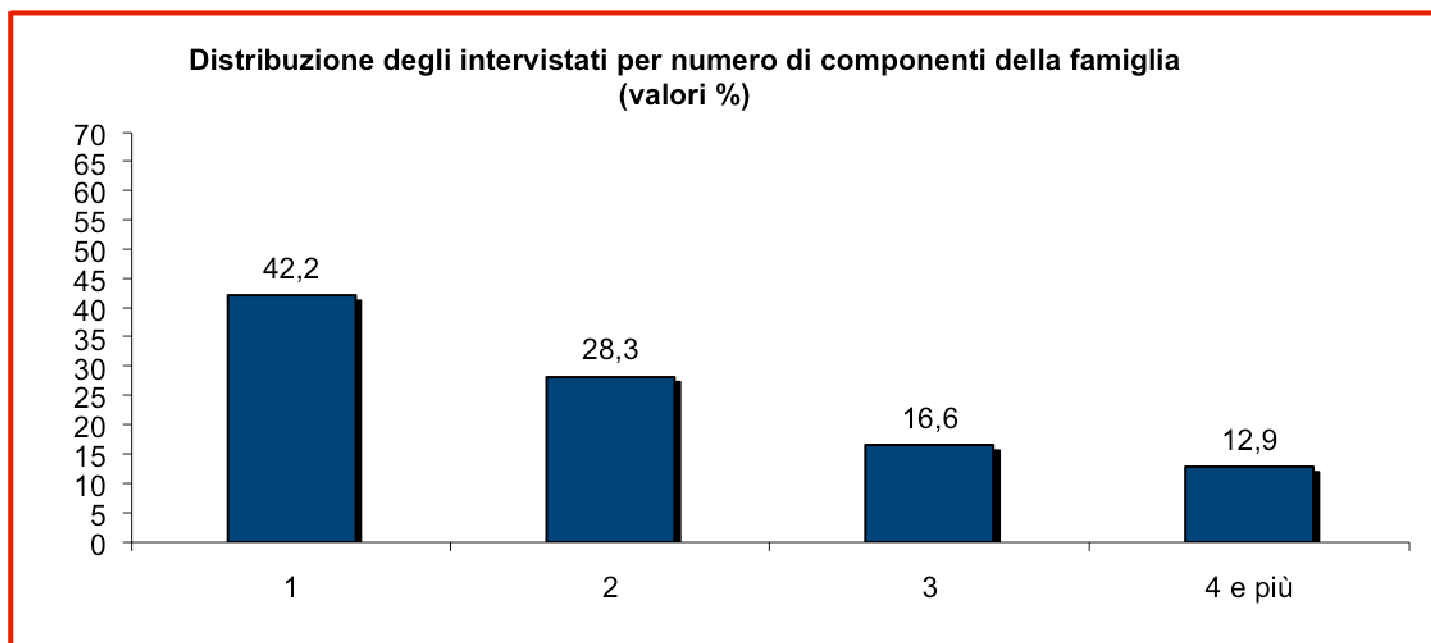
Rappresentatività dei risultati



il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) è compreso fra -2,8% e +2,8%

Sezione B

Caratteristiche del campione

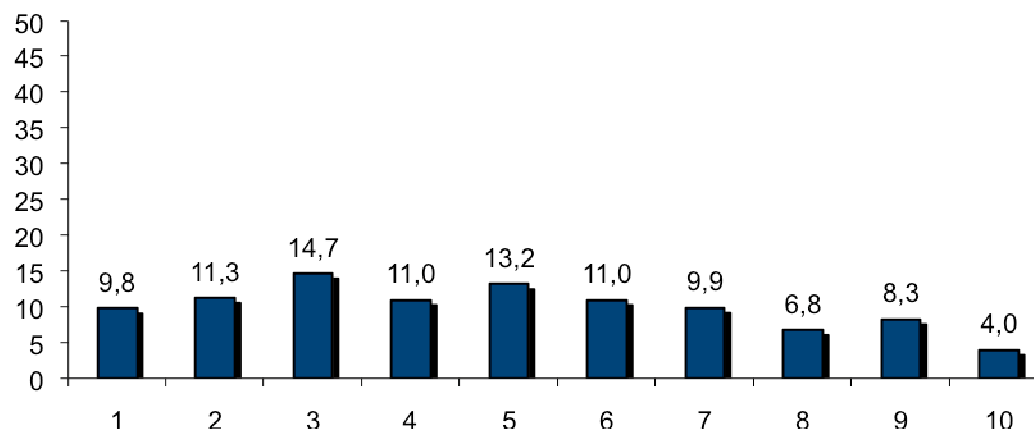


Il campione è stato estratto in modo da rappresentare la popolazione di Torino ed ulteriormente sottoposto ad una ponderazione matematica che ne garantisce la perfetta corrispondenza con i dati dell'anagrafe al 31-12-2009, in termini di numero di componenti della famiglia e circoscrizione di residenza.

Sezione B

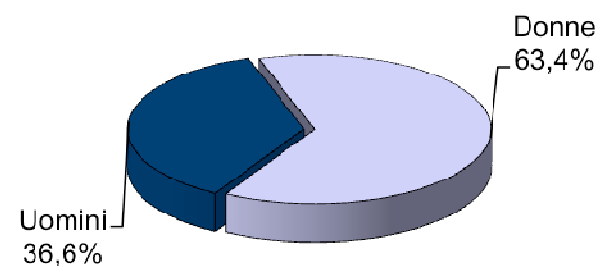
Caratteristiche del campione

Distribuzione degli intervistati per circoscrizione di residenza
(valori %)



Le donne costituiscono la maggioranza assoluta del campione.

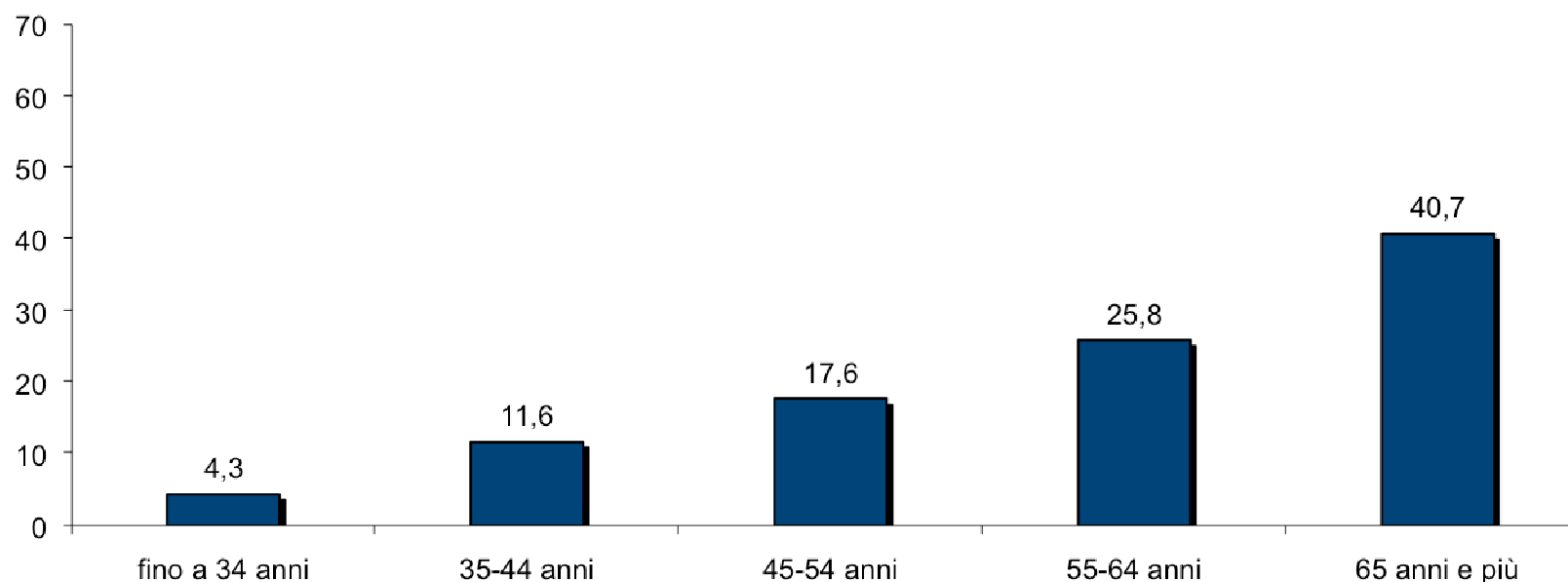
Distribuzione degli intervistati per sesso



Sezione B

Caratteristiche del campione

Distribuzione degli intervistati per classi di età (valori %)

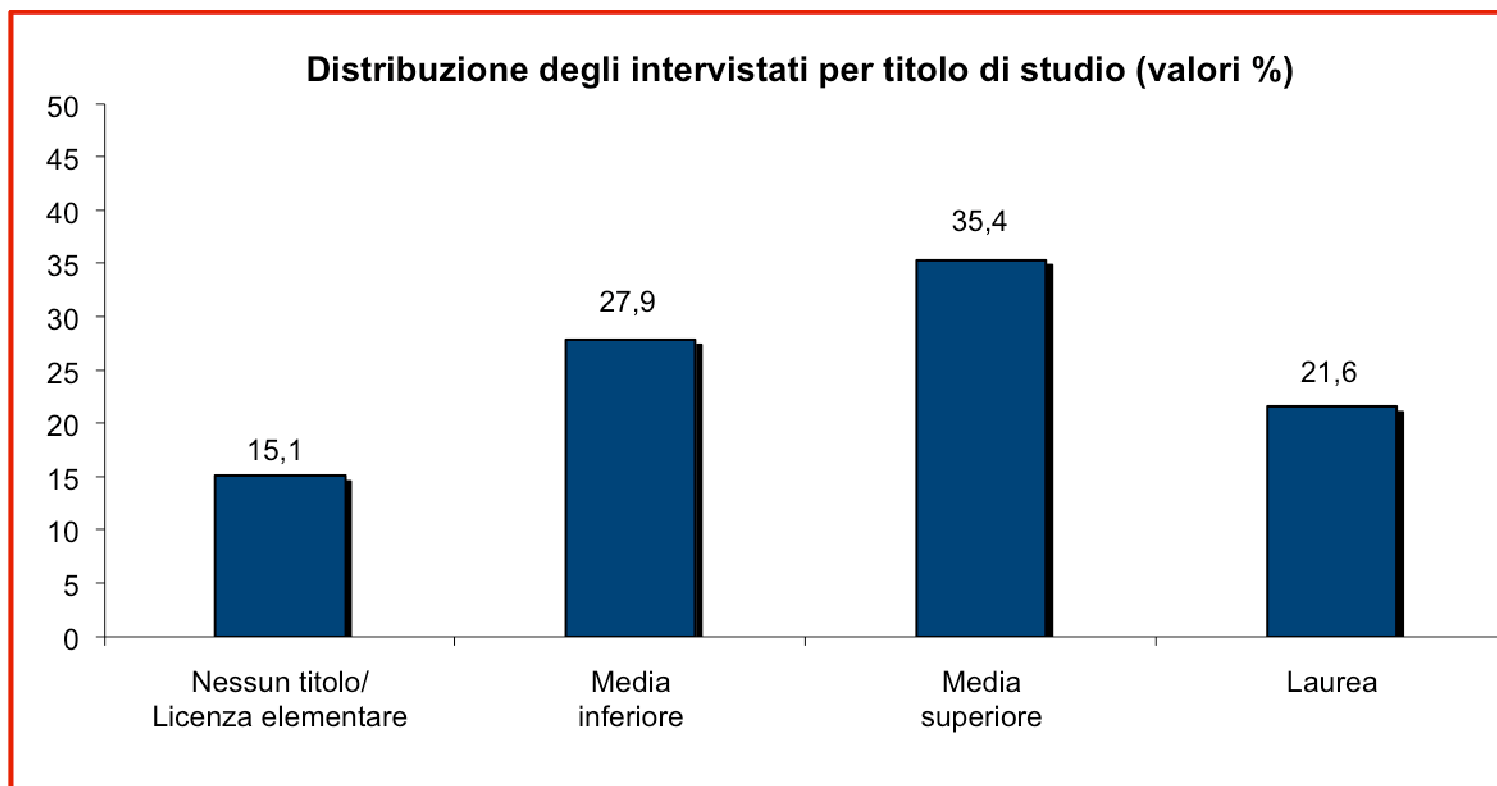


L'età media dei rispondenti è di 60 anni.



Sezione B

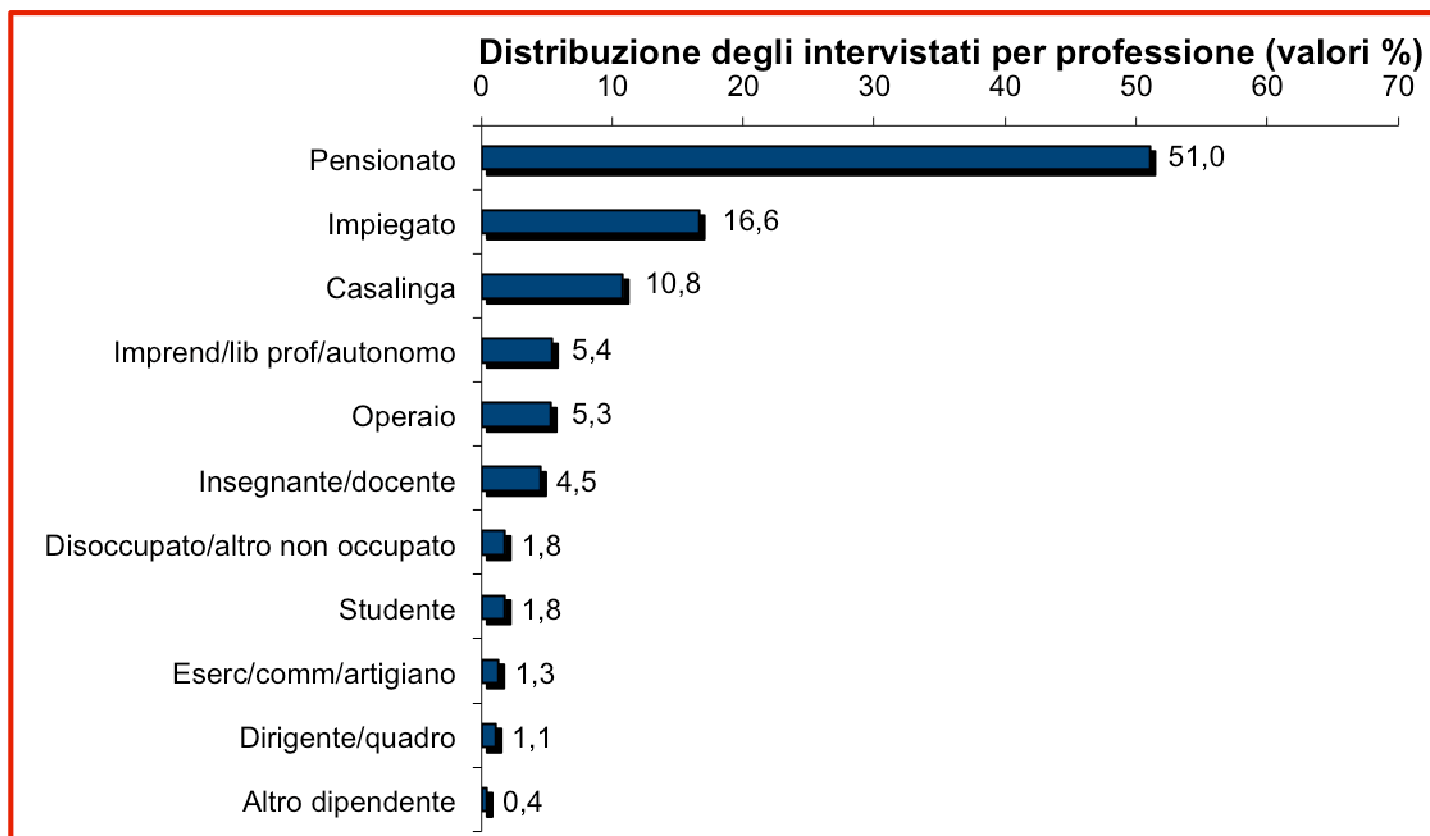
Caratteristiche del campione



La licenza media superiore è il titolo di studio più diffuso.

Sezione B

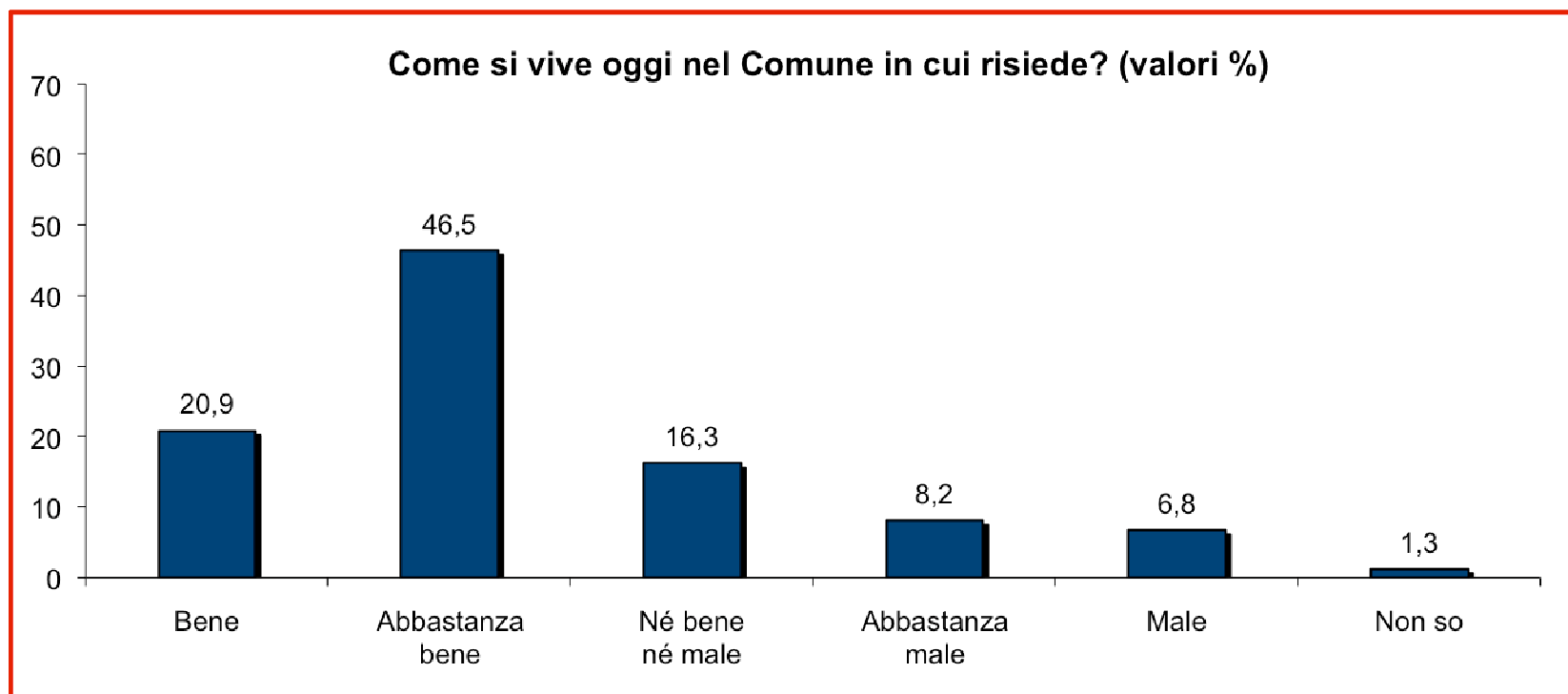
Caratteristiche del campione



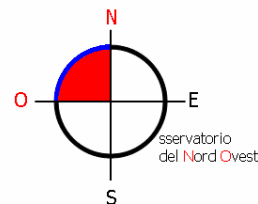
La condizione professionale maggioritaria è quella di pensionato, mentre, fra gli altri intervistati, le quote maggiori sono rappresentate da impiegati e casalinghe.

Sezione C

Soddisfazione vita nel comune di residenza



La quota di torinesi soddisfatti o abbastanza soddisfatti per la vita che conducono nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di insoddisfatti o abbastanza insoddisfatti (+52,4 punti percentuali).

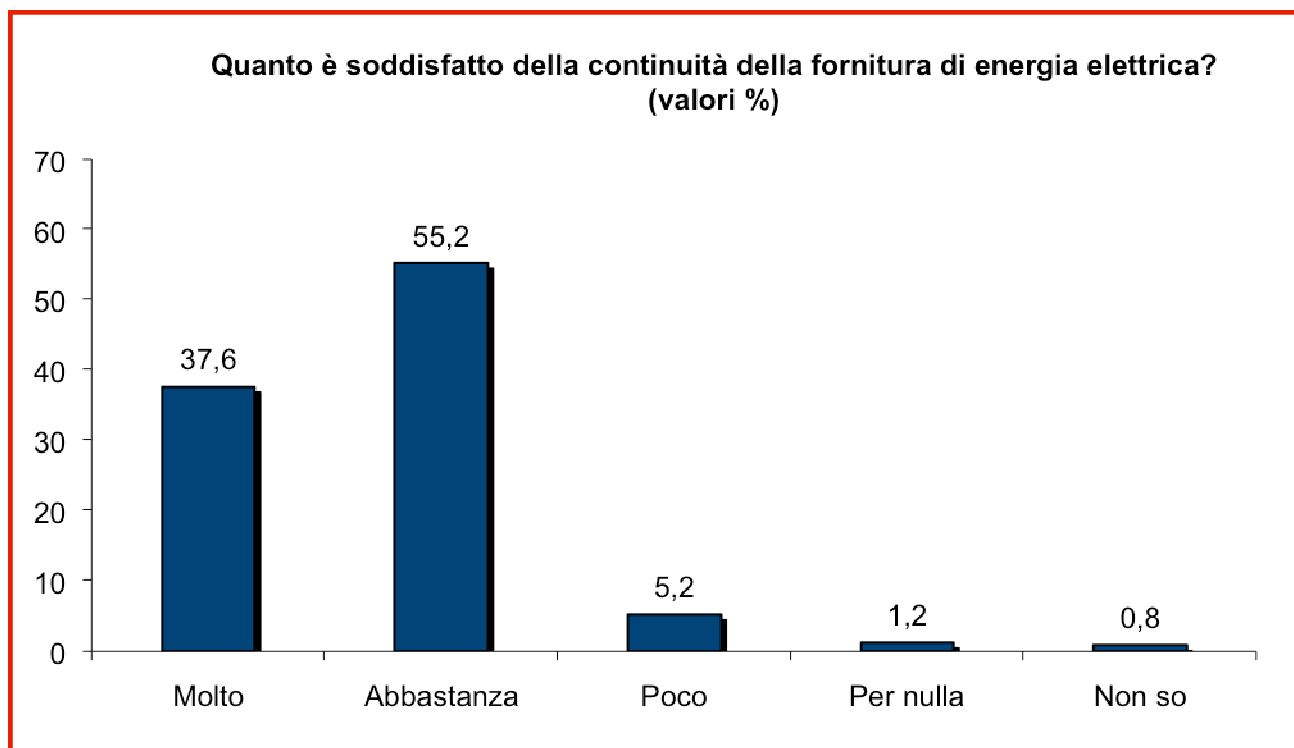


Dicembre 2010

Servizio fornitura energia elettrica

Sezione A

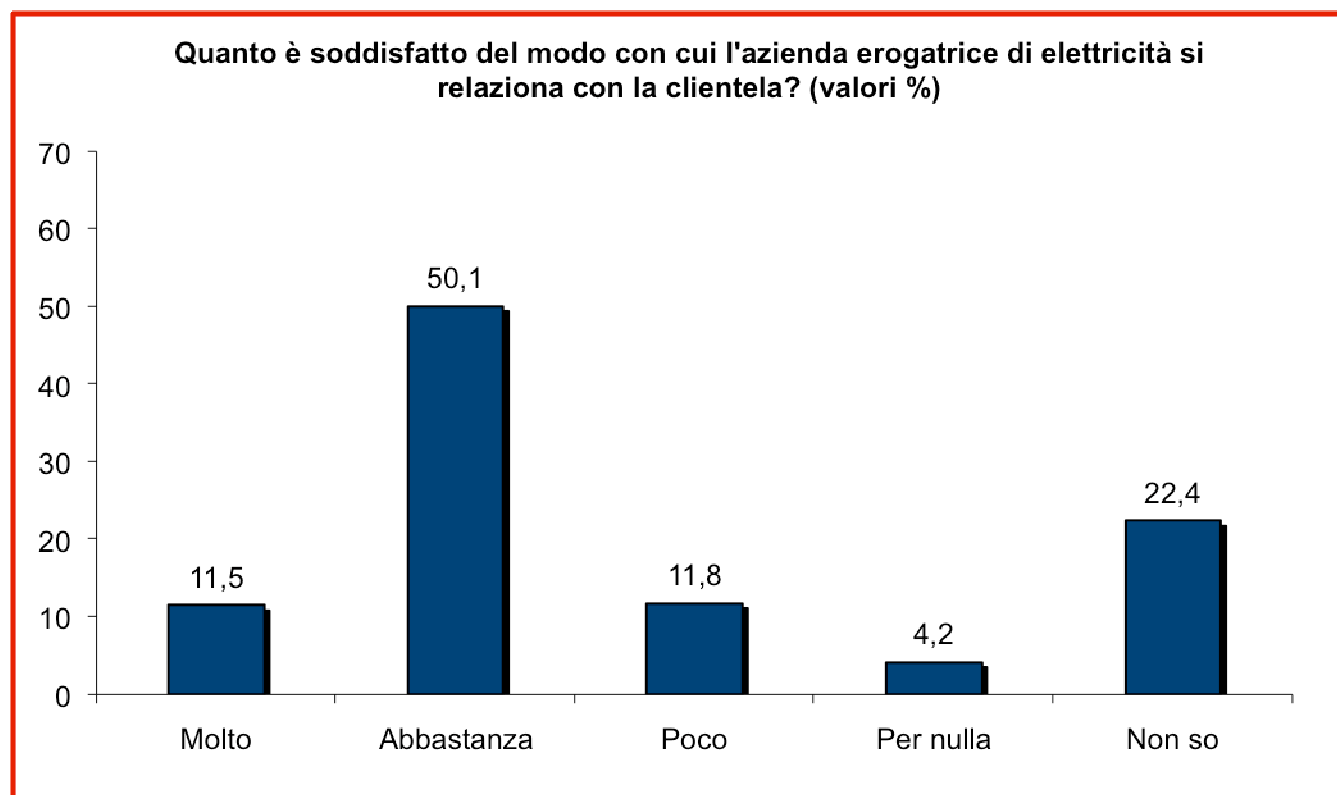
Soddisfazione continuità fornitura energia elettrica



La quasi totalità degli intervistati (92,8%) è abbastanza o molto soddisfatta della continuità della fornitura di energia elettrica. Esigua è la quota (6,4%) di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti).

Sezione B

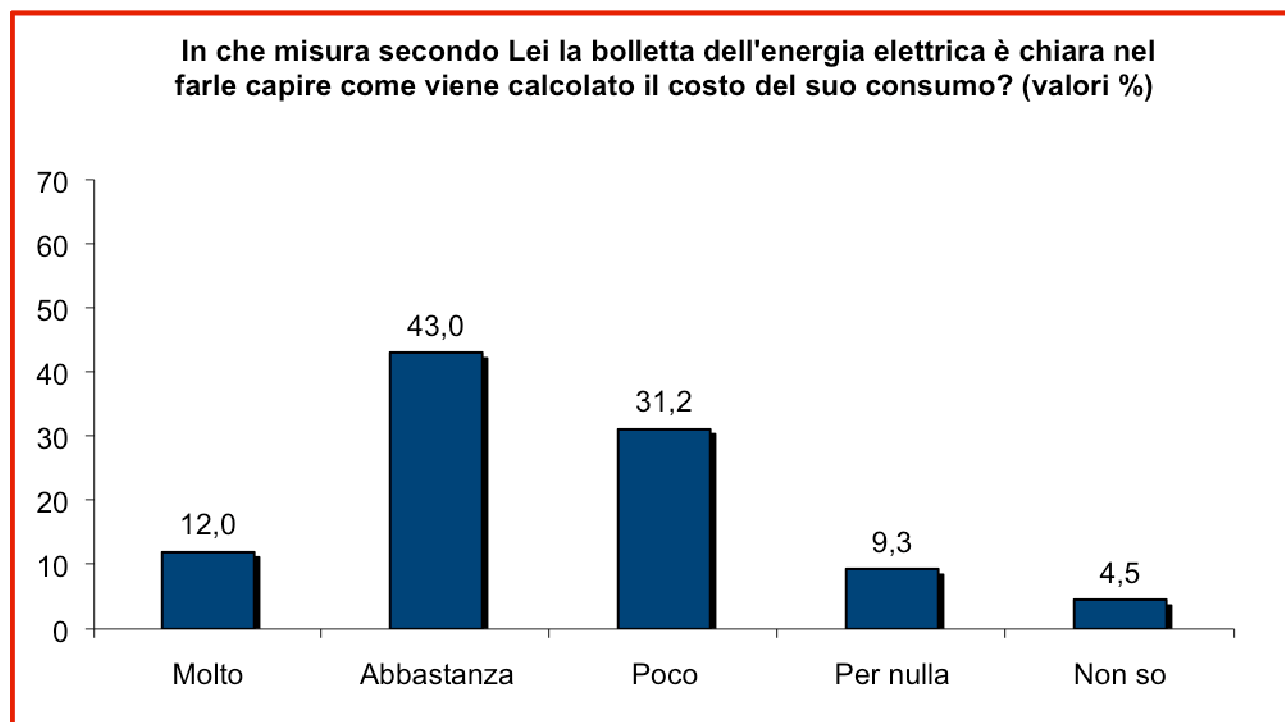
Soddisfazione rapporto tra azienda erogatrice e clientela



Oltre la metà degli intervistati esprime una valutazione positiva nei confronti del modo in cui l'azienda erogatrice si relaziona con la clientela (quota pari al 61,6% del campione), mentre la quota di chi dice di essere poco o per nulla soddisfatto è nettamente inferiore (16,0%).

Sezione C

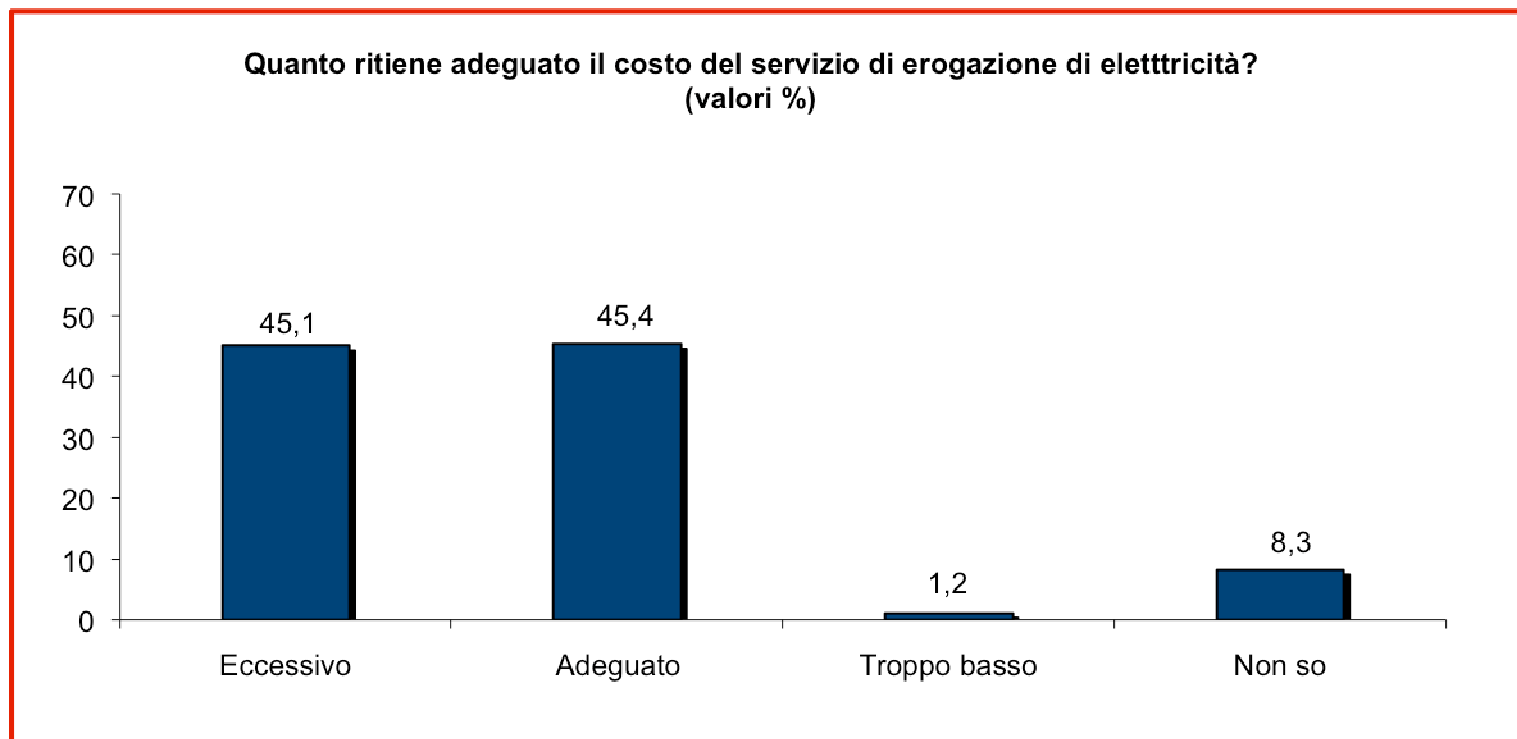
Chiarezza calcolo costo consumo sulla bolletta



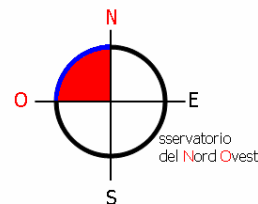
Gli intervistati, in maggioranza assoluta, ritengono che il calcolo del costo del consumo riportato sulla bolletta sia chiaro (molto + abbastanza chiaro = 55,0%). Circa quattro intervistati su dieci, invece, non lo ritengono sufficientemente chiaro (poco + per nulla chiaro = 40,5%).

Sezione D

Valutazione del costo del servizio



Il campione si divide quasi equamente tra chi considera eccessivo il costo del servizio di erogazione dell'energia elettrica in relazione alla sua qualità (45,1%) e quanti invece lo ritengono adeguato (45,4%).

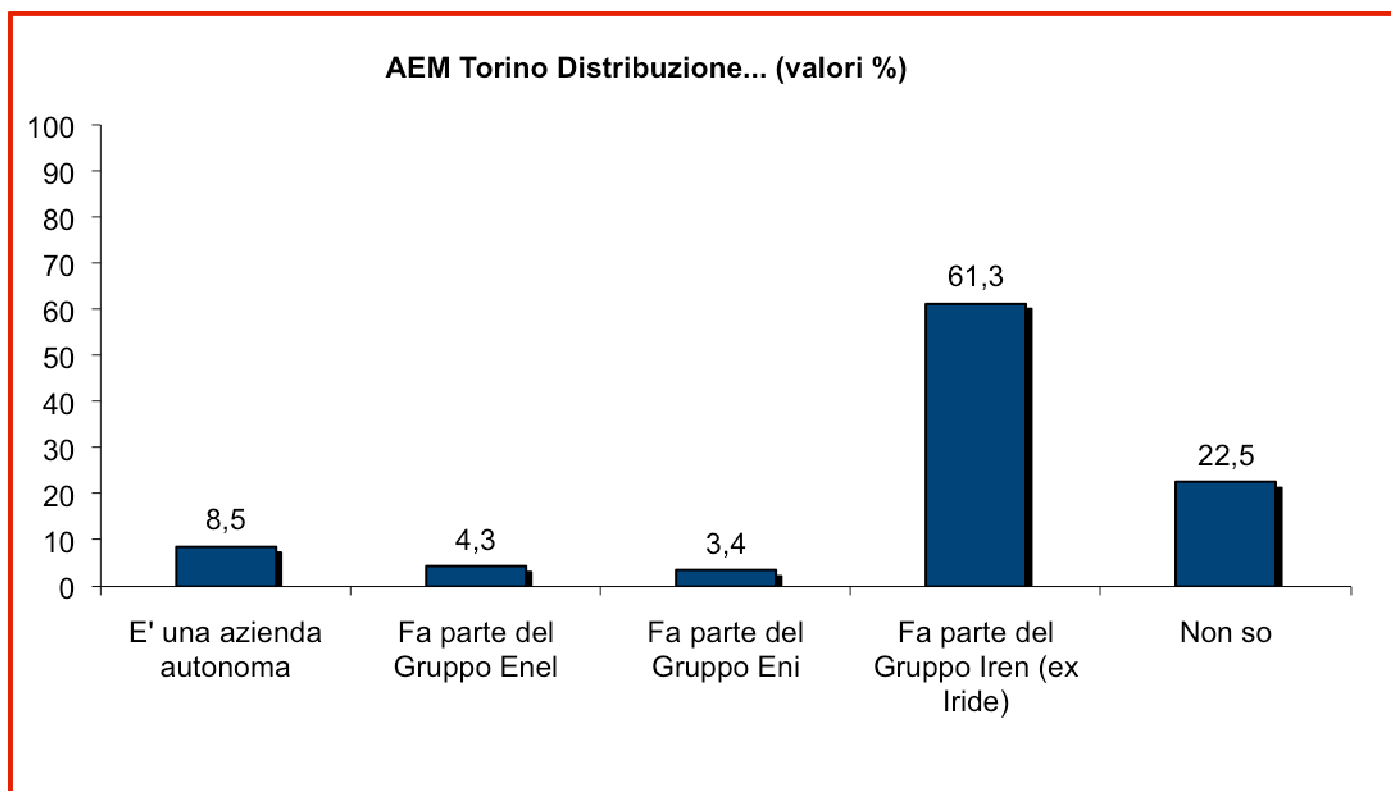


Dicembre 2010

Aem Torino Distribuzione

Sezione A

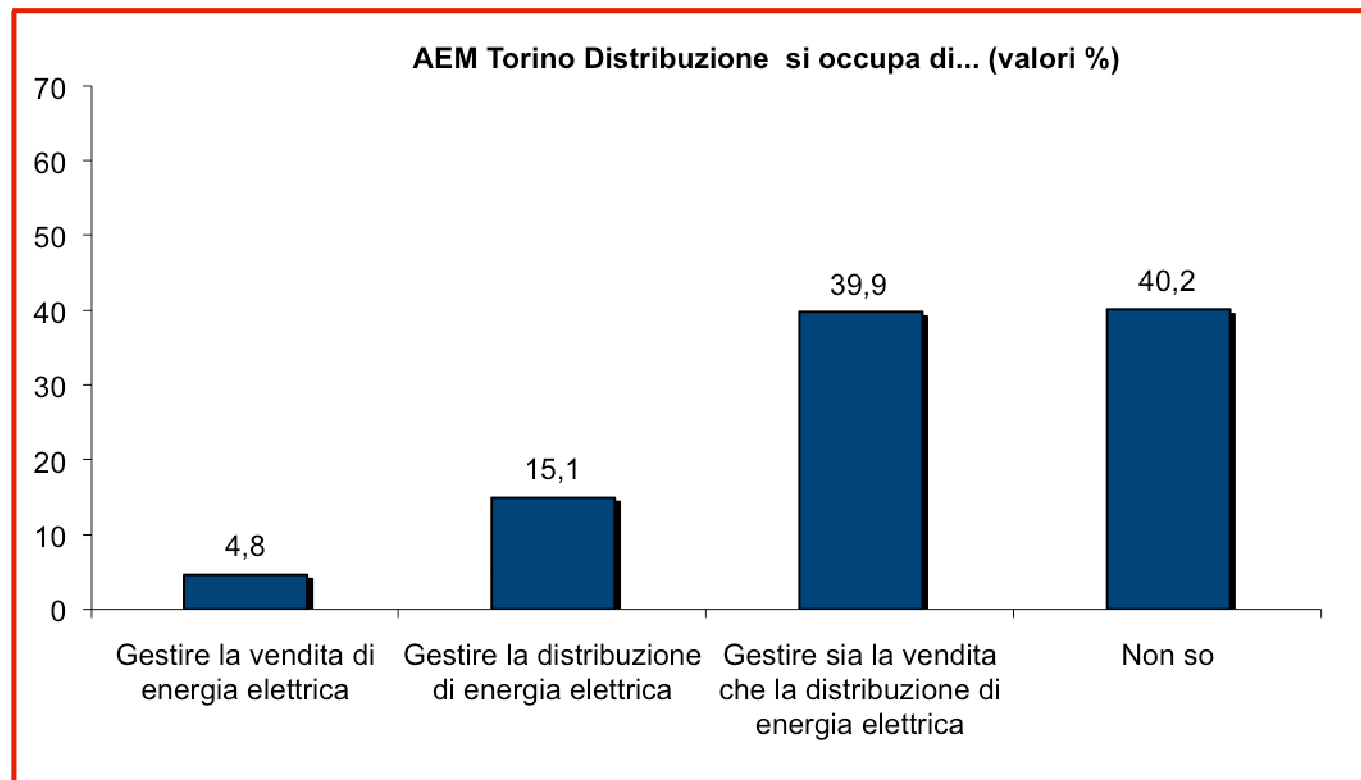
Conoscenza gestore



La maggioranza assoluta del campione è a conoscenza del fatto che Aem Torino Distribuzione faccia parte del gruppo Iren-ex Iride (risposte errate + non so = 38,7%).

Sezione A

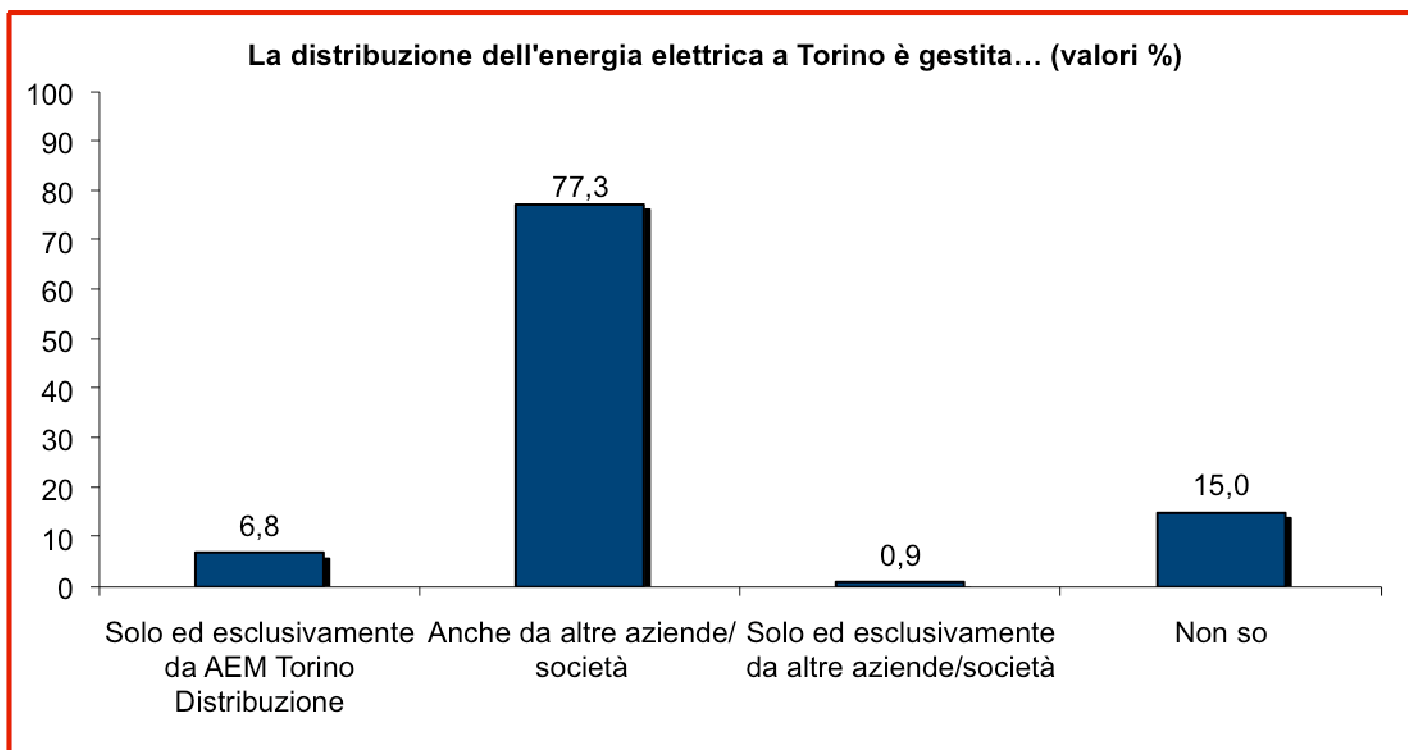
Conoscenza gestore



La maggioranza relativa del campione ritiene che Aem Torino Distribuzione gestisca sia la vendita, sia la distribuzione dell'energia elettrica a Torino. Solo una quota pari al 15,1% è a conoscenza del fatto che l'azienda è responsabile della sola distribuzione (risposte errate + non so = 84,9%).

Sezione A

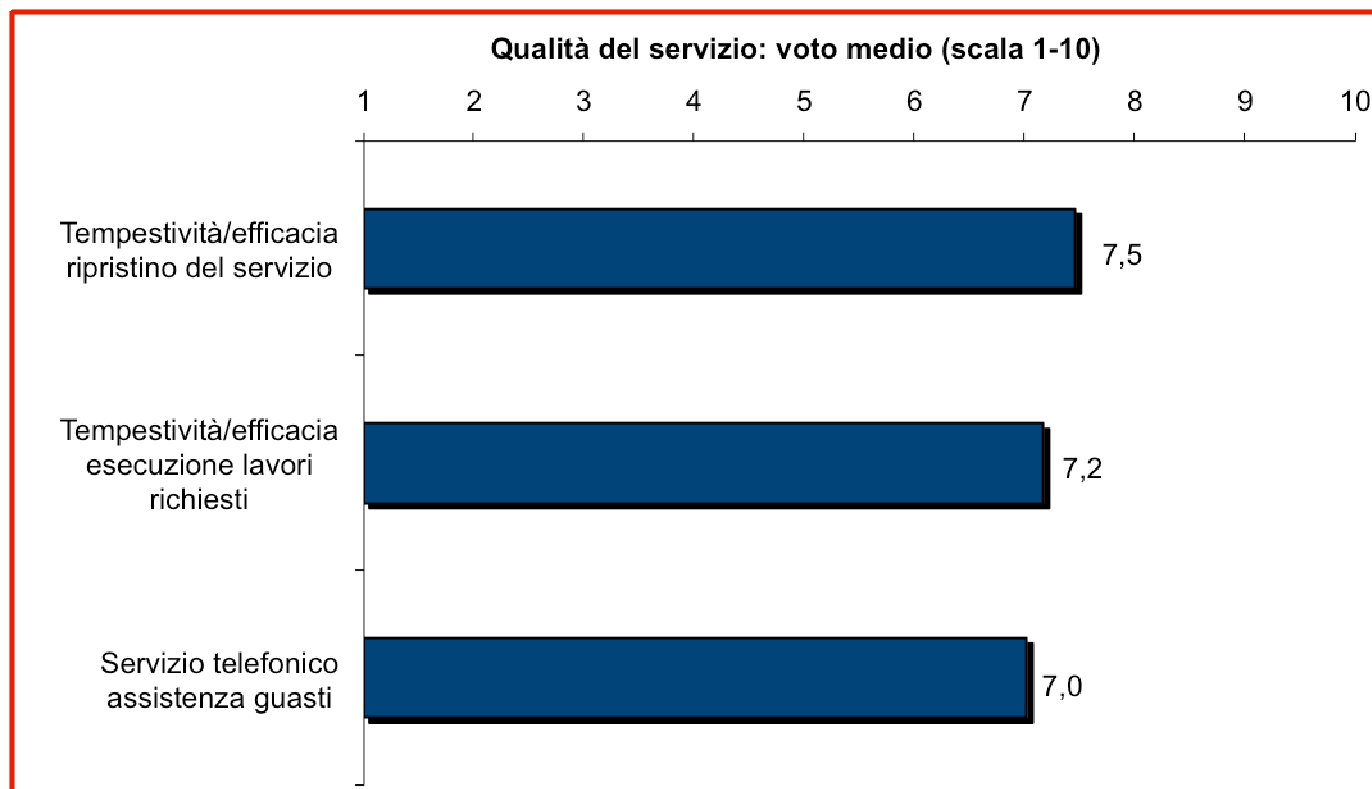
Conoscenza gestore



Oltre i due terzi degli intervistati ritiene, erroneamente, che a Torino la distribuzione dell'energia elettrica sia gestita, oltre che da Aem Torino Distribuzione, anche da altre società (77,3%). Neanche un intervistato su dieci è a conoscenza del fatto che il servizio di distribuzione è in realtà gestito unicamente da Aem (risposte errate + non so = 93,2%).

Sezione B

Qualità del servizio

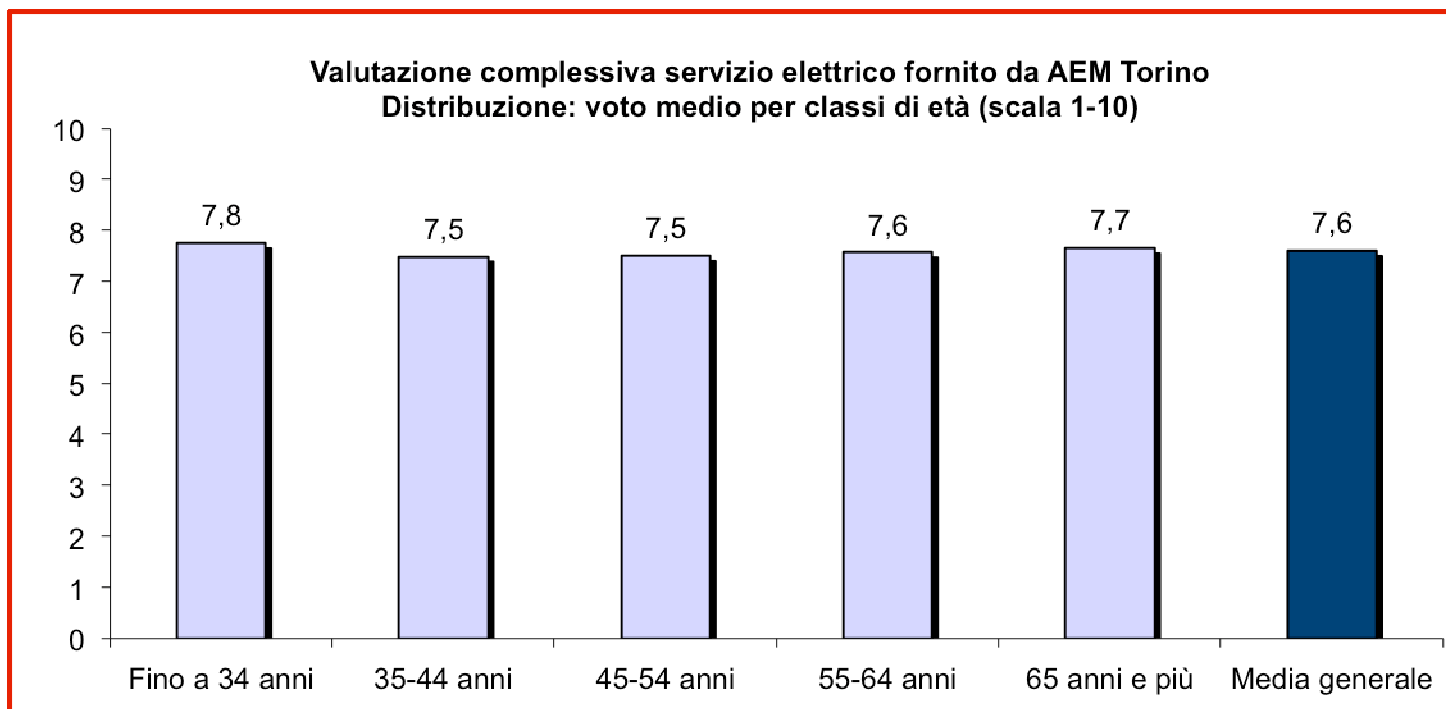


Gli intervistati ritengono soddisfacenti i servizi offerti da Aem Torino Distribuzione sia per quanto riguarda la tempestività e l'efficacia con cui l'azienda esegue i lavori richiesti dal cliente e ripristina il servizio quando manca la luce a seguito di un guasto sulla rete, sia per quanto riguarda il servizio telefonico per assistenza guasti. Il voto medio conferito a tutti questi servizi è pari almeno a 7.



Sezione C

Valutazione complessiva del servizio

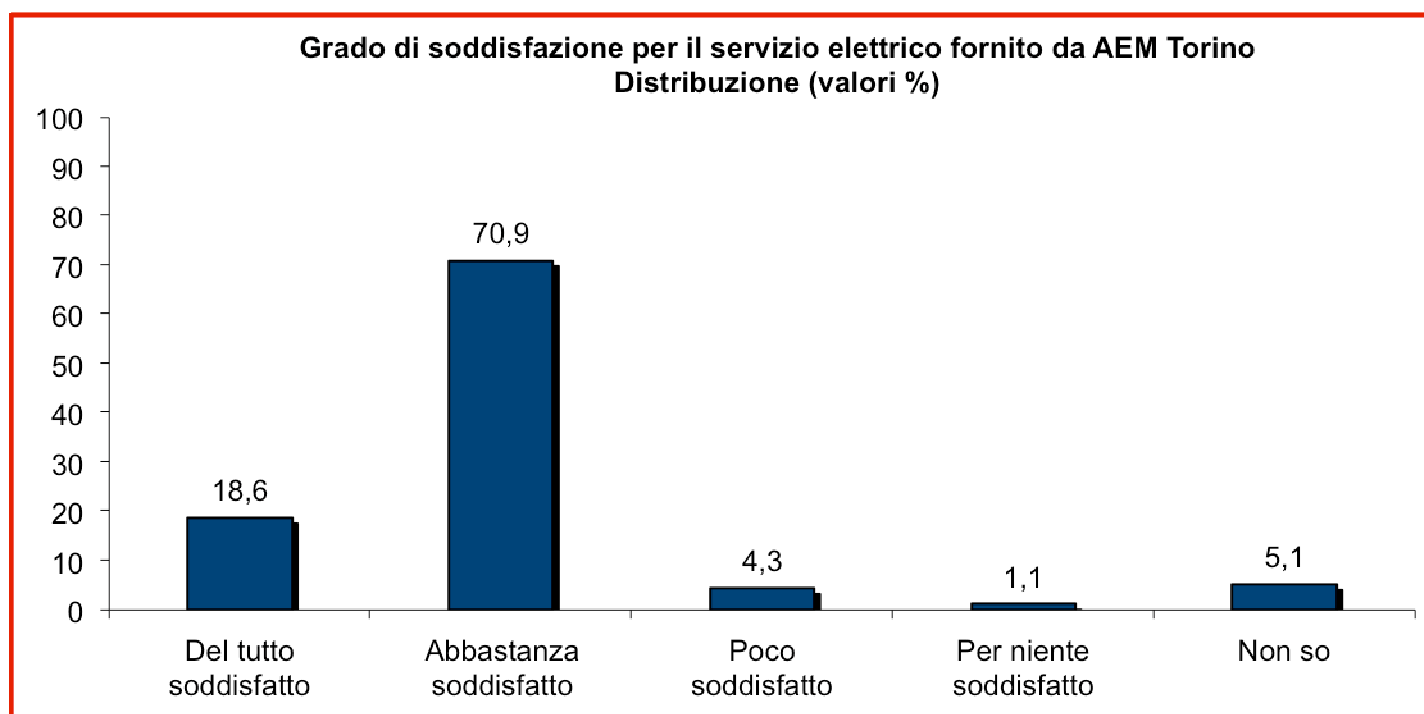


**Espressa in voti scolastici, la soddisfazione media raggiunge quasi l'8.
Il livello di soddisfazione, tendenzialmente, non varia in modo significativo al crescere dell'età.**

*L'analisi della varianza (test a confronti multipli Bonferroni) non ha evidenziato differenze statisticamente significative per quanto concerne l'attribuzione del voto medio nelle diverse classi d'età.

Sezione C

Valutazione complessiva del servizio

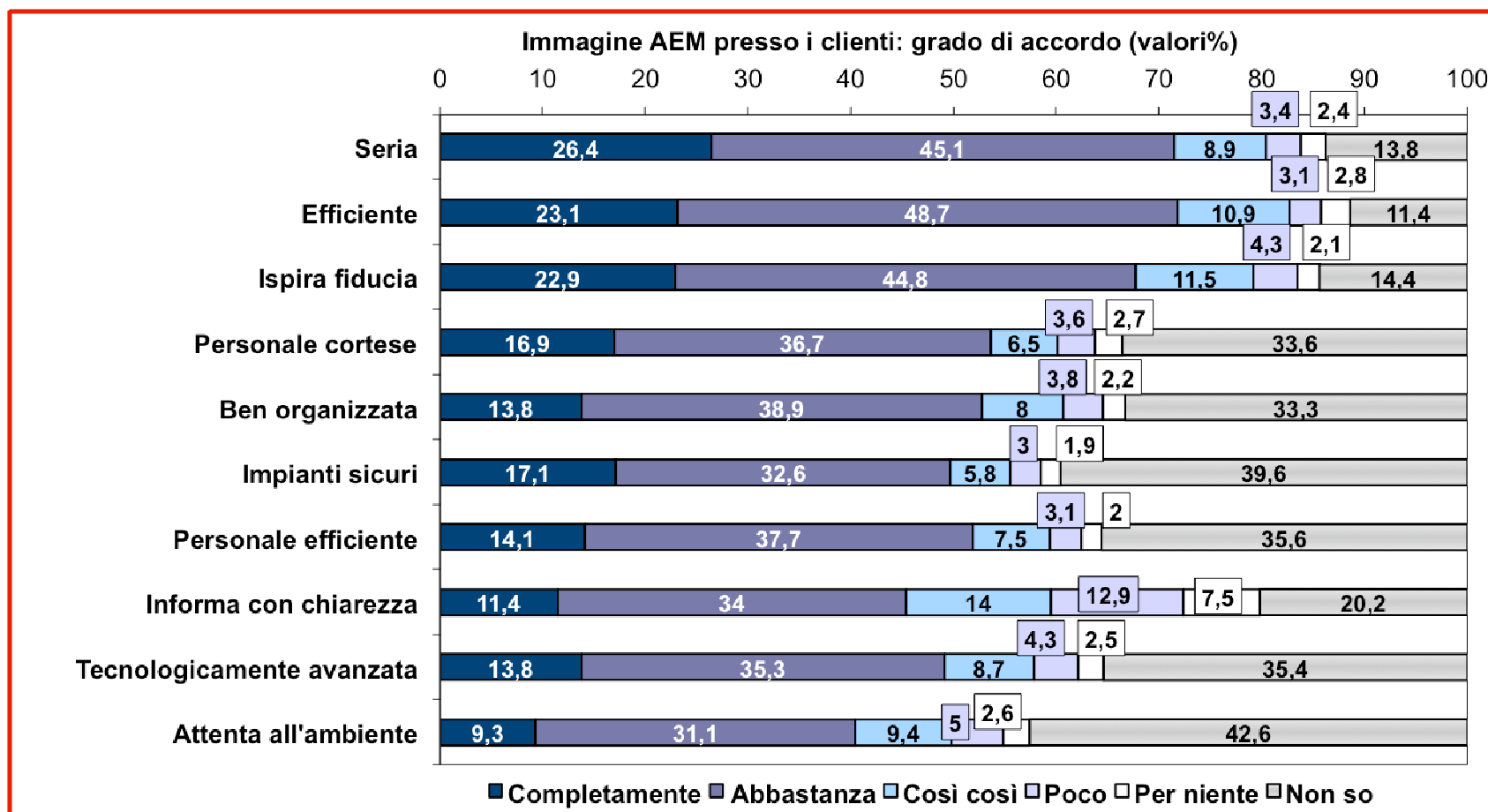


La maggioranza assoluta degli intervistati (89,5%) è abbastanza o del tutto soddisfatta del servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione. Ridotta è la quota di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti = 5,4%).



Sezione C

Valutazione complessiva del servizio



L'immagine che i clienti Aem hanno dell'azienda è, nel complesso, positiva. Aem Torino Distribuzione viene, infatti, percepita da circa la metà degli intervistati come un'azienda seria, efficiente e capace di ispirare fiducia.

Sezione C

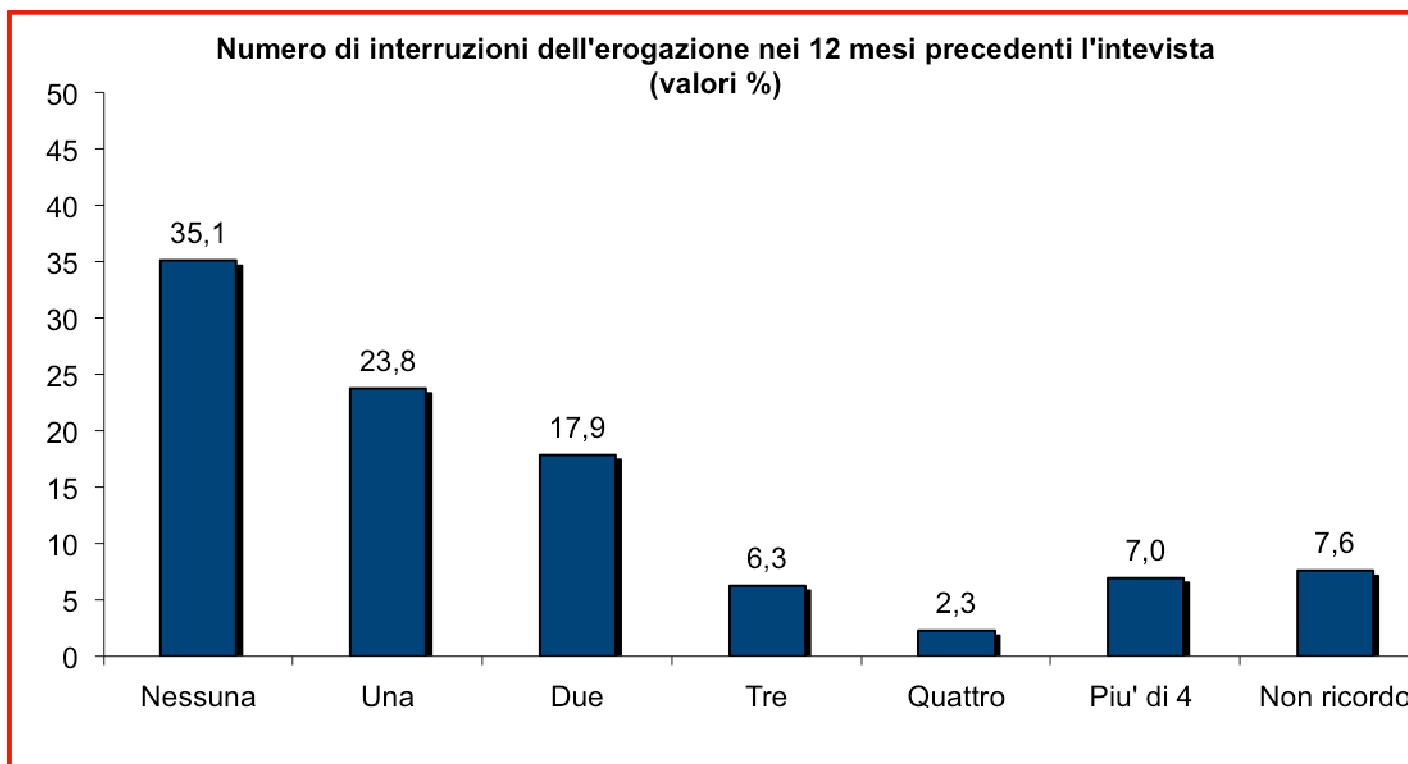
Valutazione complessiva del servizio

	Completamente d'accordo (valori %)	Abbastanza d'accordo (valori %)	Così così (valori %)	Poco d'accordo (valori %)	Per niente d'accordo (valori %)	Non so (valori %)
Seria	26,4	45,1	8,9	3,4	2,4	13,8
Efficiente	23,1	48,7	10,9	3,1	2,8	11,4
Ispira fiducia	22,9	44,8	11,5	4,3	2,1	14,4
Personale cortese	16,9	36,7	6,5	3,6	2,7	33,6
Ben organizzata	13,8	38,9	8,0	3,8	2,2	33,3
Impianti sicuri	17,1	32,6	5,8	3,0	1,9	39,6
Personale efficiente	14,1	37,7	7,5	3,1	2,0	35,6
Informa con chiarezza	11,4	34,0	14,0	12,9	7,5	20,2
Tecnologicamente avanzata	13,8	35,3	8,7	4,3	2,5	35,4
Attenta all'ambiente	9,3	31,1	9,4	5,0	2,6	42,6

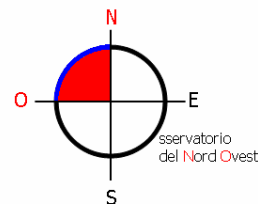
Gli aspetti su cui si riscontra la maggiore difficoltà di giudizio sono l'attenzione all'ambiente, la sicurezza degli impianti, la presenza di personale cortese o efficiente, l'organizzazione e il livello di avanzamento tecnologico dell'azienda. In merito a tali aree di indagine, infatti, circa un intervistato su tre sostiene di non avere un'opinione.

Sezione D

Continuità dell'erogazione



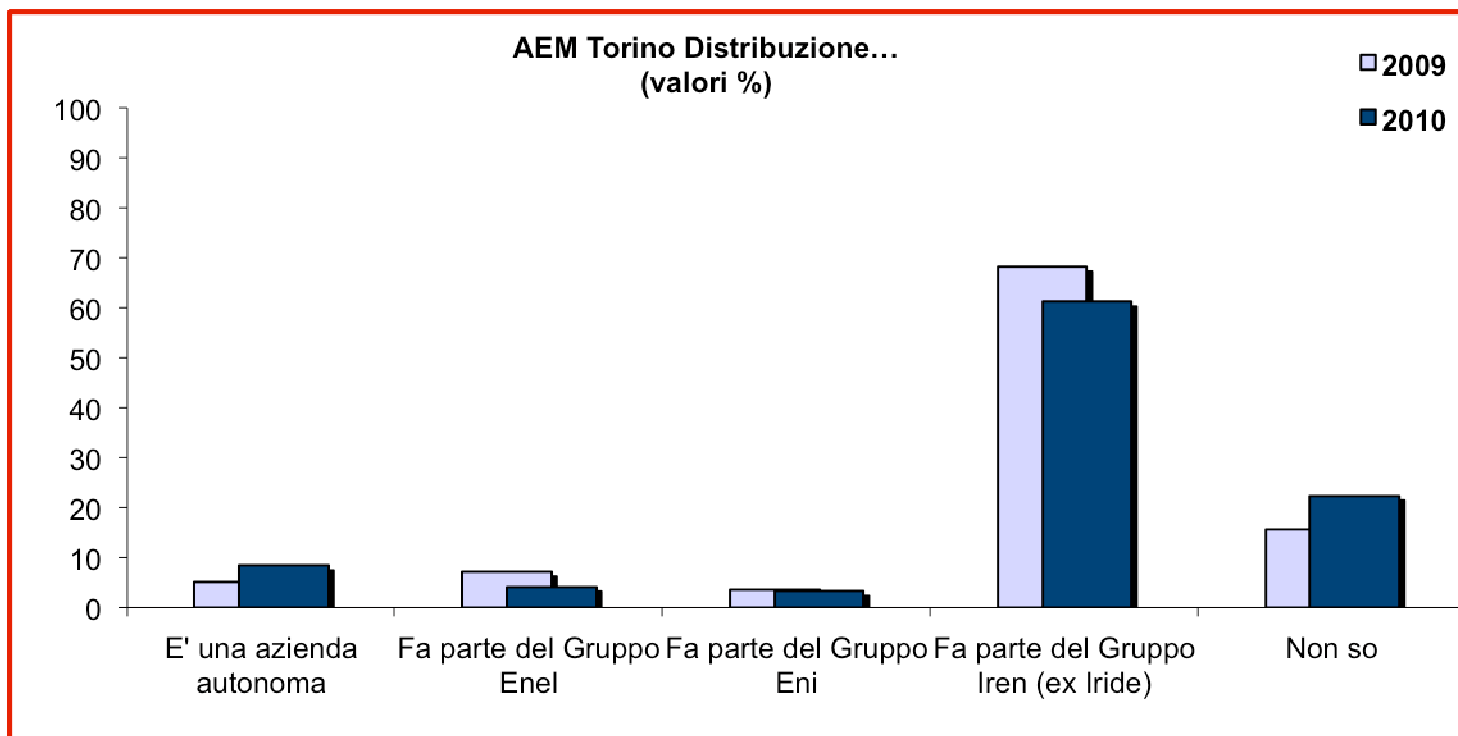
La maggioranza assoluta degli intervistati (58,9%) afferma che nei 12 mesi precedenti l'intervista il servizio elettrico ha subito al massimo un'interruzione. Solo un terzo del campione (33,5%) lamenta più di una interruzione della corrente.



Dicembre 2010

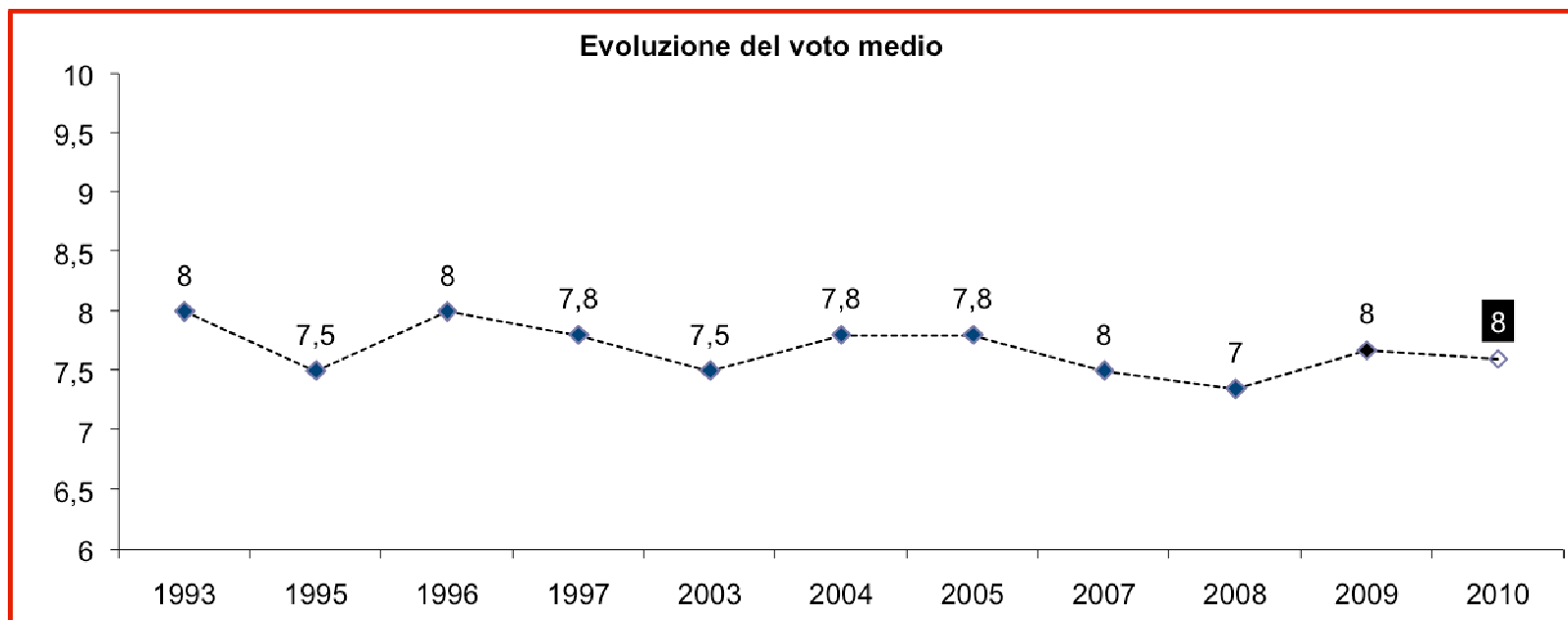
Confronti con le indagini precedenti

Confronti con le indagini precedenti: 2009-2010



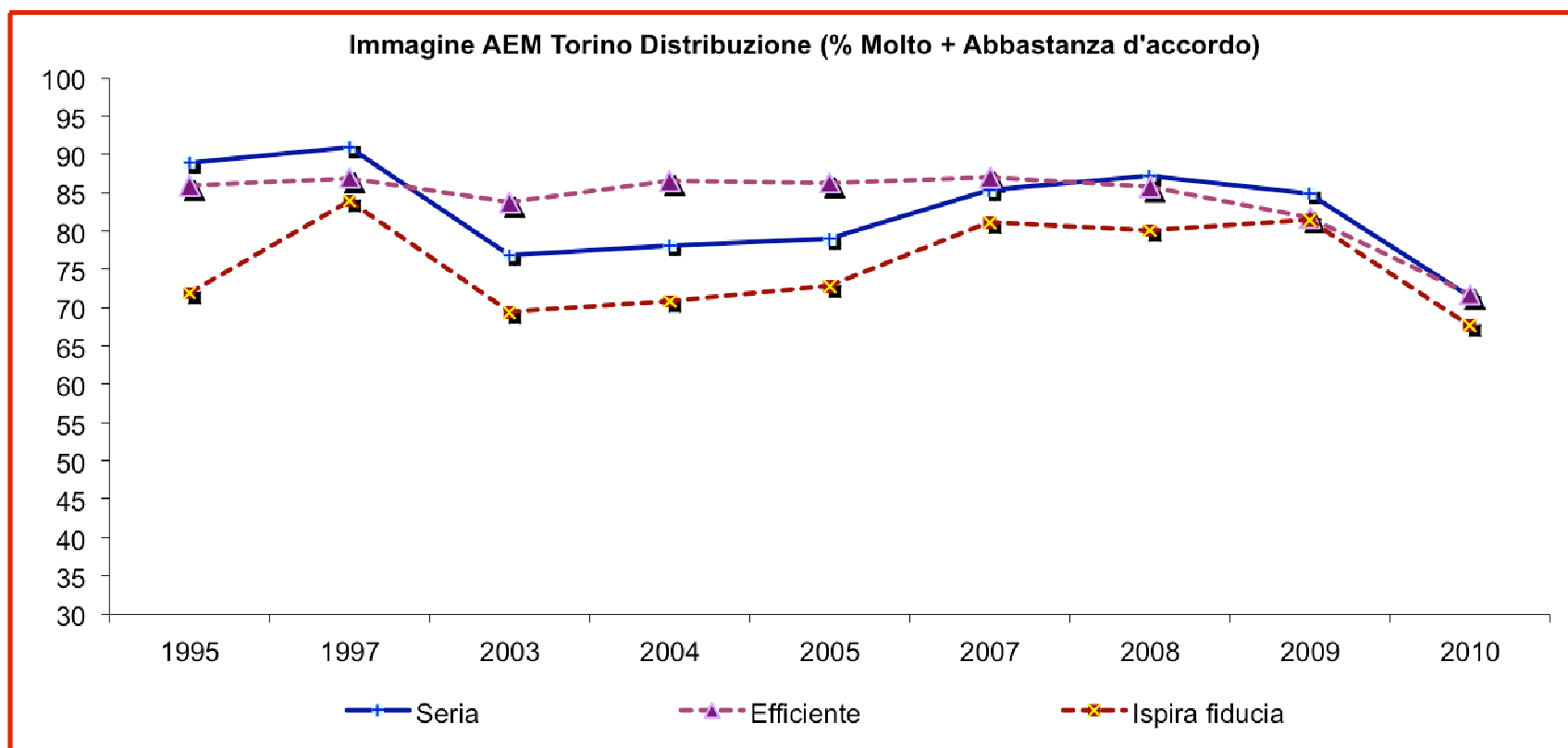
Rispetto a quanto emerso nel 2009, è lievemente diminuita la quota di coloro che sanno che Aem Torino Distribuzione fa parte del gruppo Iren-ex Iride (-7 punti percentuali).

Confronti con le indagini precedenti: 1993-2010

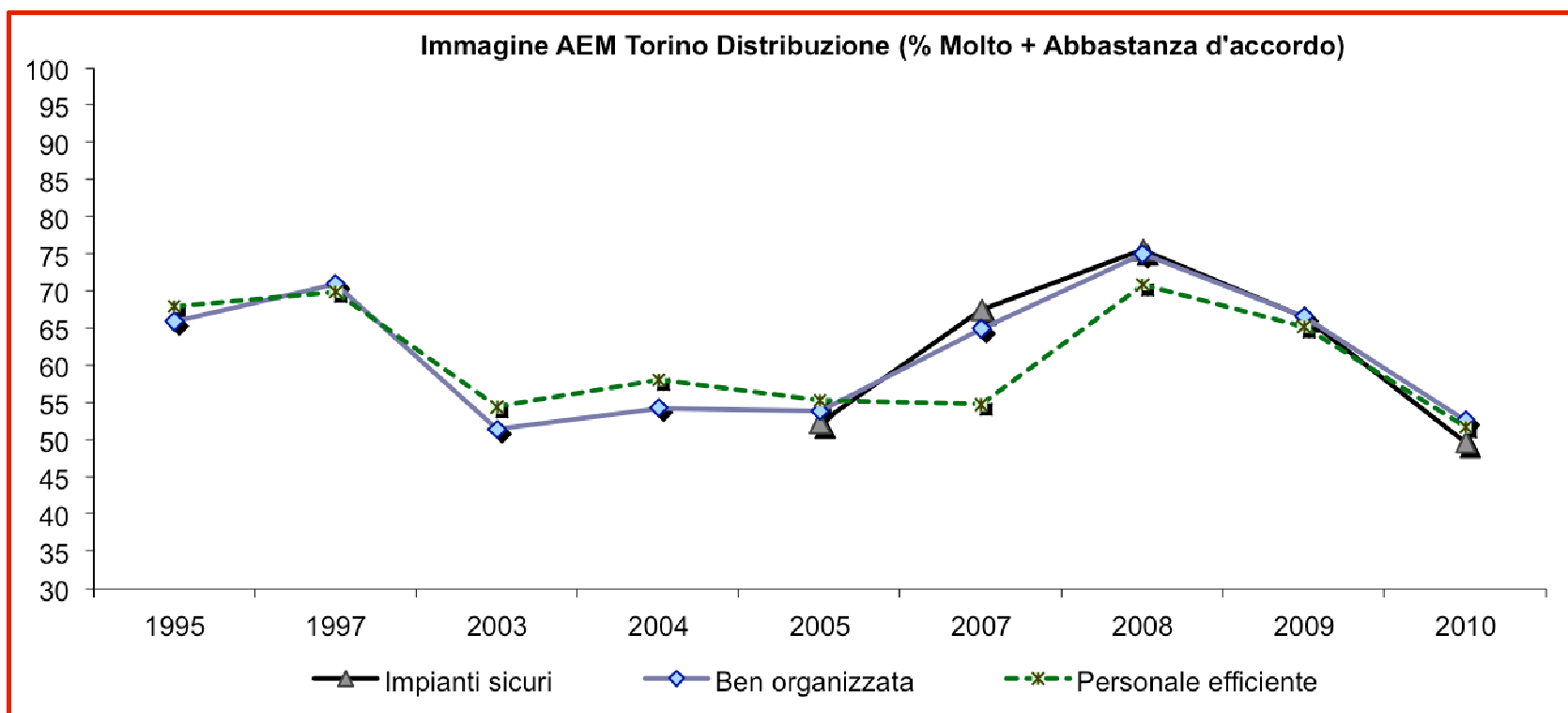


Tra il 2009 e il 2010, la soddisfazione media dei torinesi per il servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione è sostanzialmente rimasta stabile assestandosi ad un voto medio pari a circa 8.

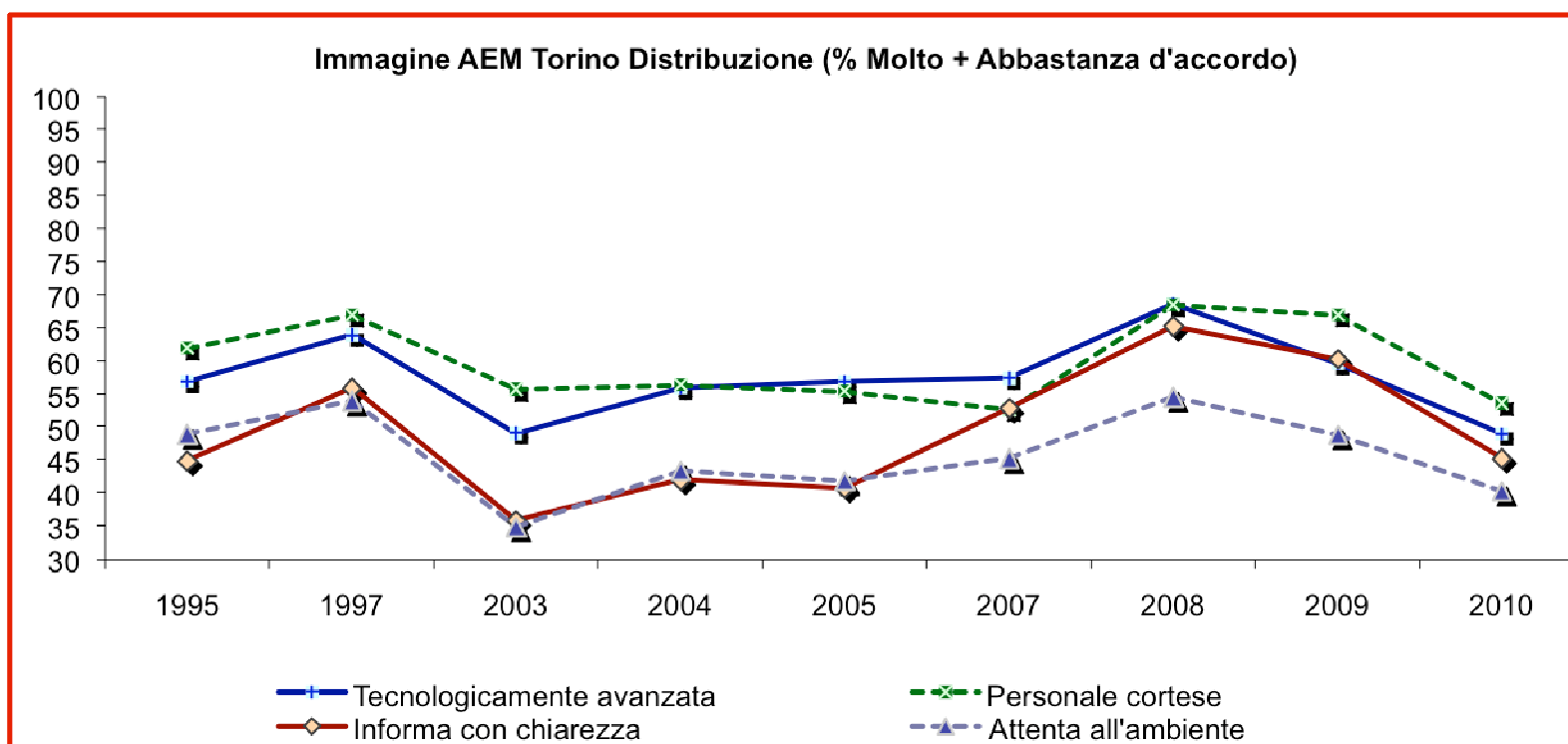
Confronti con le indagini precedenti: 1995-2010



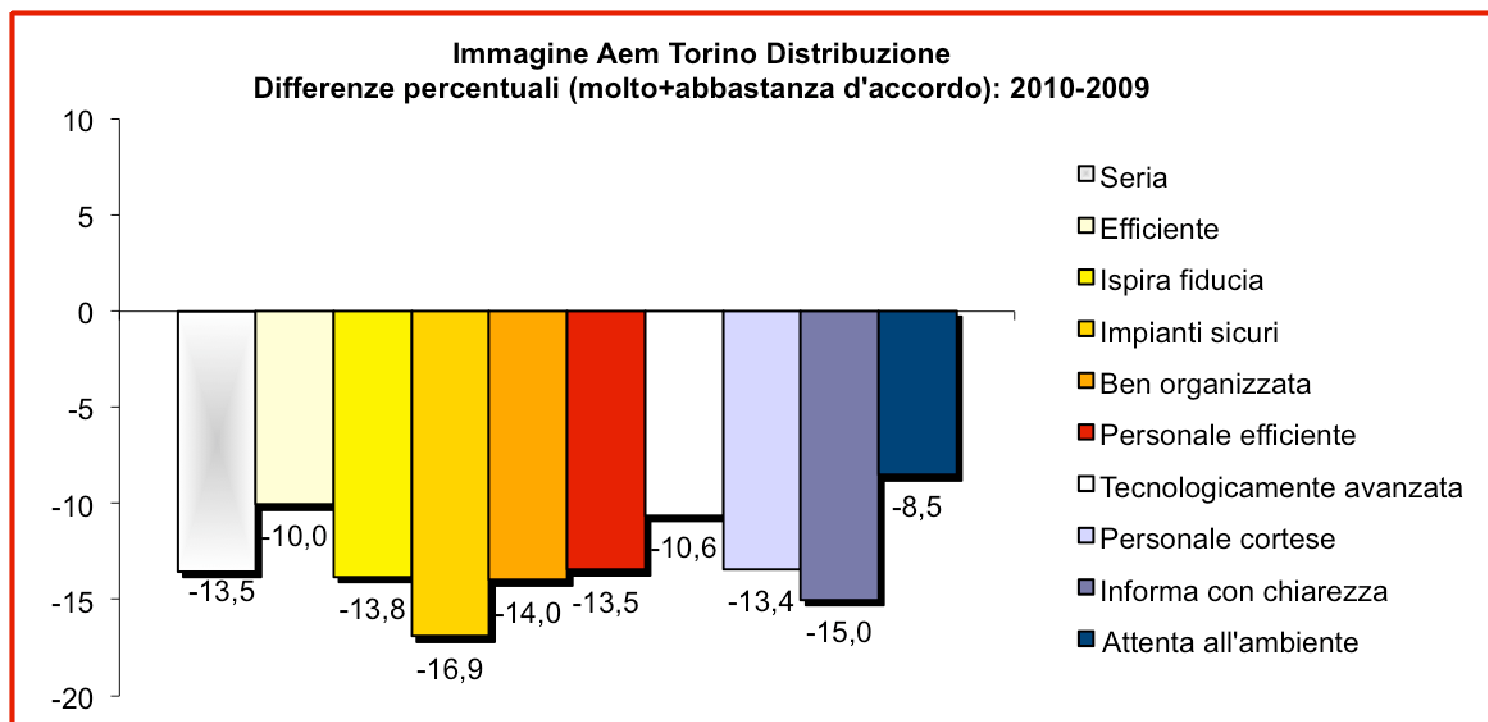
Confronti con le indagini precedenti: 1995-2010



Confronti con le indagini precedenti: 1995-2010

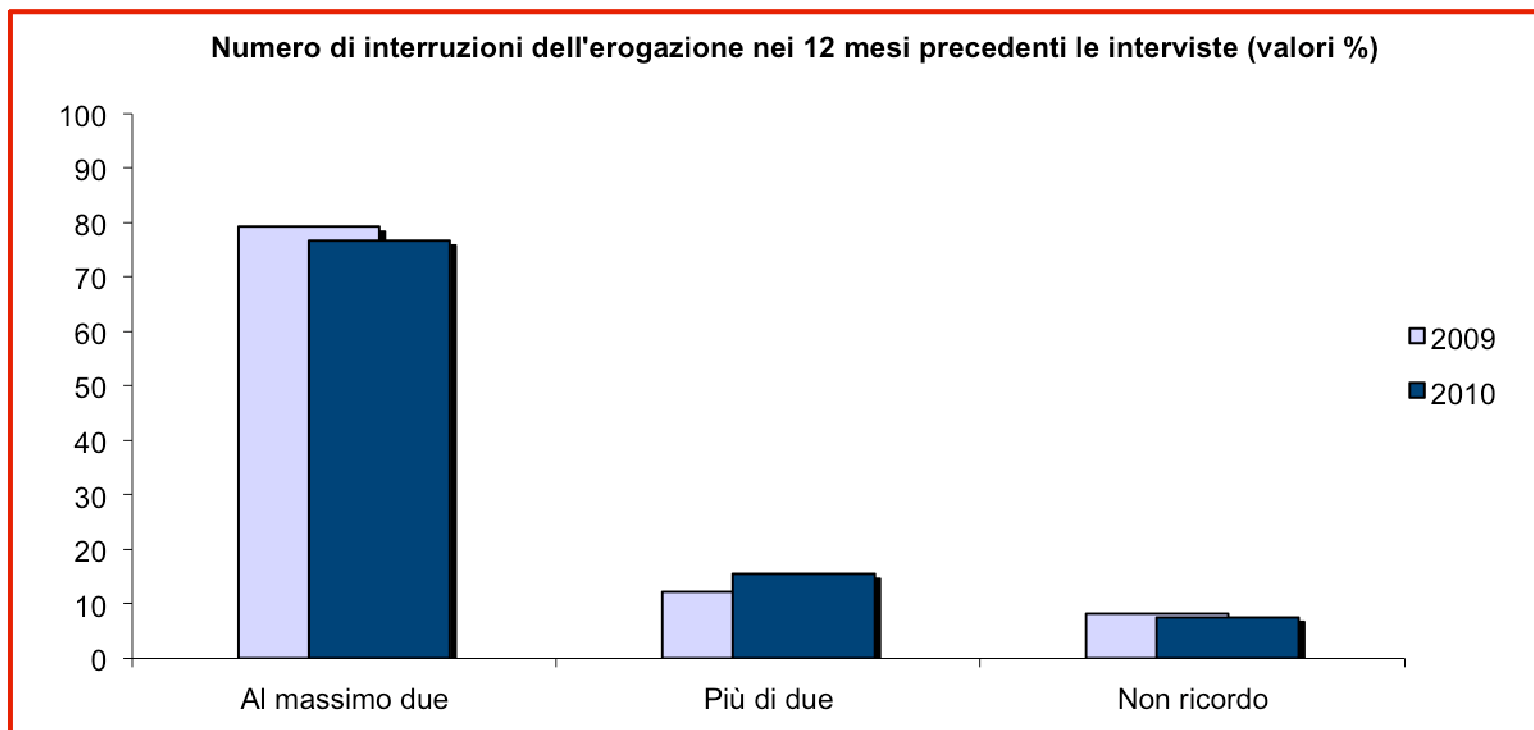


Confronti con le indagini precedenti: 2009-2010



I giudizi relativi agli aspetti riguardanti l'immagine di Aem indagati sono sostanzialmente peggiorati rispetto al 2009. Un peggioramento si osserva, in particolar modo, nel giudizio dato alla sicurezza degli impianti e alla chiarezza con cui Aem Torino Distribuzione informa i clienti di ciò che fa.

Confronti con le indagini precedenti: 2009-2010



Dal 2009 al 2010, è lievemente diminuita (anche se non in maniera statisticamente significativa) la quota di coloro che hanno avuto al massimo due interruzioni nell'erogazione della corrente (-2,5 punti percentuali), mentre è aumentata quella di coloro che sostengono di aver subito più di due interruzioni (+3,2 punti percentuali).

Monitoraggio qualità dei servizi erogati e soddisfazione degli utenti

Aem Torino Distribuzione

Anno 2010

a cura di **Sinforosa Zambrino**

Osservatorio del Nord Ovest
Università degli Studi di Torino

Igiene urbana

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli

Osservatorio del Nord Ovest - Università degli Studi di Torino



Le caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

1.2 Il confronto fra il campione e l'universo

Il servizio di igiene urbana

2.0. La valutazione del servizio di igiene urbana.
Domande utilizzate

2.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di
igiene urbana in Torino

2.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di
igiene urbana in Torino. *Andamento autunno
2003 - autunno 2010*

2.2. La valutazione del costo del servizio in
relazione alla sua qualità

2.2. La valutazione del costo del servizio in
relazione alla sua qualità. *Andamento autunno
2003 - autunno 2010*

2.3 La valutazione della continuità del servizio di
igiene urbana nel corso dell'anno

2.4 Le stagioni dell'anno in cui la qualità del
servizio di igiene urbana è percepita come
peggiore

2.5 Le stagioni dell'anno in cui la qualità del
servizio di igiene urbana è percepita come
migliore



La pulizia di strade e marciapiedi

3.0. La valutazione della pulizia di strade e marciapiedi. *Domande utilizzate*

3.2. La soddisfazione per la pulizia delle strade nel quartiere di residenza

3.3. La soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi nel quartiere di residenza

3.4. La soddisfazione per la pulizia delle strade torinesi in genere

3.5. La soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi torinesi in genere

3.6. La corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi

3.6. La corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento primavera 2001 - autunno 2010*

3.7. Il giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi

3.8. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade

Il servizio di raccolta dei rifiuti

4.0. La valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti. *Domande utilizzate*

4.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti

4.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti

4.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2010*

4.3. Il momento della giornata in cui si preferirebbe fosse effettuata la raccolta dei rifiuti

4.4. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti

La raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

5.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Domande utilizzate*

5.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto utenti/non utenti del servizio*

5.2. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto fra chi ritiene utile/non utile la raccolta differenziata in generale*

5.3. Le difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta

5.4. La principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta

La raccolta differenziata dei rifiuti

6.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Domande utilizzate*

6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento primavera 2001-autunno 2010*

6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi ritiene utile/non utile tale servizio*

6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2004 – autunno 2010*

6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi è soddisfatto/ insoddisfatto di tale servizio*

La raccolta differenziata dei rifiuti

6.3. L'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

6.3. L'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Andamento autunno 2003 – autunno 2010

6.4. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile di casa

6.4. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile di casa.

Andamento autunno 2003 – autunno 2010

6.5. Il giudizio sulla chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata dei rifiuti

Lo smaltimento di rifiuti ingombranti e speciali

7.0. Lo smaltimento di rifiuti ingombranti e speciali.
Domande utilizzate

7.1. L'utilizzo di un centro multiraccolta/ecocentro

7.2. Lo smaltimento dei rifiuti ingombranti

7.3. Come solitamente eliminare i rifiuti ingombranti

Il numero verde Amiat

8.0. La valutazione del numero verde Amiat.

Domande utilizzate

8.1. L'utilizzo del numero verde Amiat

8.2. La soddisfazione per tre aspetti del numero verde

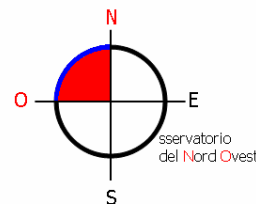
Il servizio di igiene urbana più importante

9.1 La scelta del servizio di igiene urbana più importante

L'efficacia comunicativa di Amiat

10.1 L'efficacia comunicativa di Amiat

11.0. In conclusione



Dicembre 2010

Le caratteristiche dell'indagine



1.1 Caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2010
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI), dedicato all'analisi della soddisfazione dei residenti in Torino per il servizio di igiene urbana nelle sue componenti di: pulizia delle strade, dei marciapiedi e degli spazi verdi; raccolta dei rifiuti in generale; raccolta dei rifiuti differenziata e differenziata porta a porta; comunicazione con il cittadino (43 domande).
- **CAMPIONE:** 1415 torinesi (di cui 591 costituiscono un sovracampionamento delle persone coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta). Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere, età (dati Istat, 1 gennaio 2009) e circoscrizione (dati sito del comune di Torino, 31 dicembre 2009).



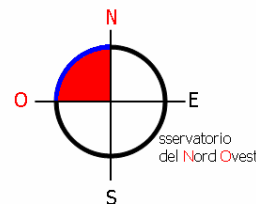
1.1 Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** Per alcuni risultati di questa indagine è possibile il confronto con dati facenti parte di serie storiche iniziate nella primavera 2001 oppure nell'autunno 2003 oppure nell'autunno 2004.
- **MARGINE MASSIMO DI ERRORE:** Il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 2,61\%$, con una confidenza del 95%.



1.2 Confronto fra il campione e l'universo

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	367.319	666	47,1	47,1
Donne	412.483	749	52,9	52,9
18-29 anni	105.071	191	13,5	13,5
30-59 anni	400.930	728	51,4	51,4
60 anni e oltre	273.801	496	35,1	35,1
BASI	779.802	1415	100%	100%



Dicembre 2010

Il servizio di igiene urbana

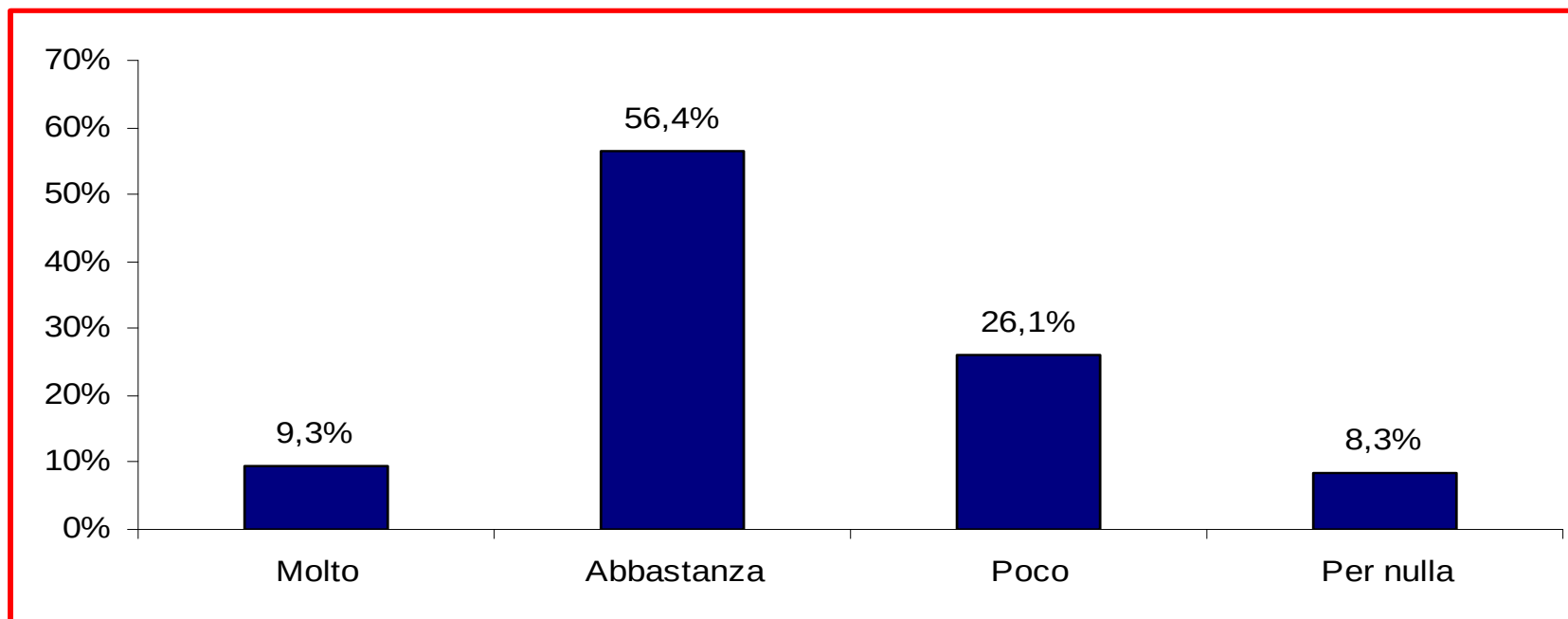


2.0. La valutazione del servizio di igiene urbana. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D7. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia della strade) a Torino?	Ammessi 2003-2010
D8. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia della strade)?	Ammessi 2003-2010
D37. A suo giudizio, a Torino la qualità del servizio di igiene urbana è la stessa in tutti i periodi dell'anno?	
D38. In quale periodo dell'anno la qualità del servizio è peggiore secondo Lei?	
D39. In quale periodo dell'anno la qualità del servizio è migliore secondo Lei?	



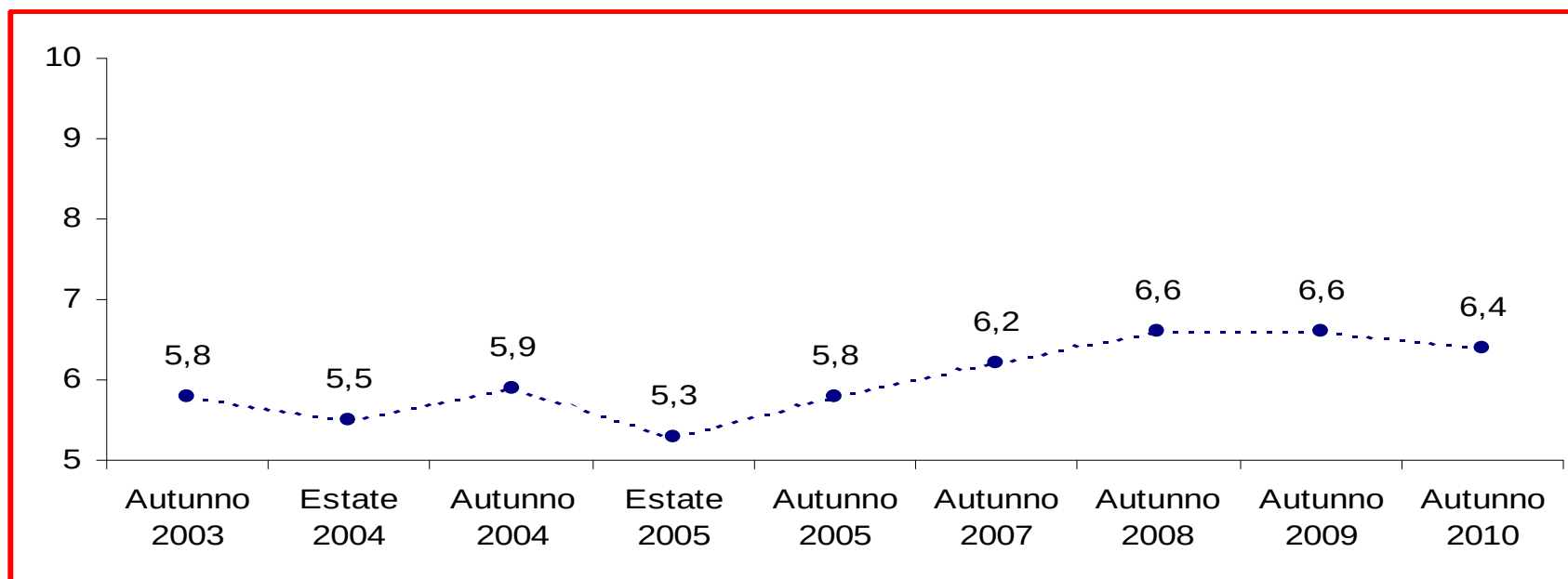
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) a Torino?



Circa il 66% dei torinesi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio di igiene urbana nel suo complesso. Tale percentuale non è significativamente differente da quella rilevata nell'autunno 2009. Soltanto l'8,3% degli intervistati esprime una forte insoddisfazione.



2.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana a Torino. *Andamento autunno 2003 - autunno 2010*

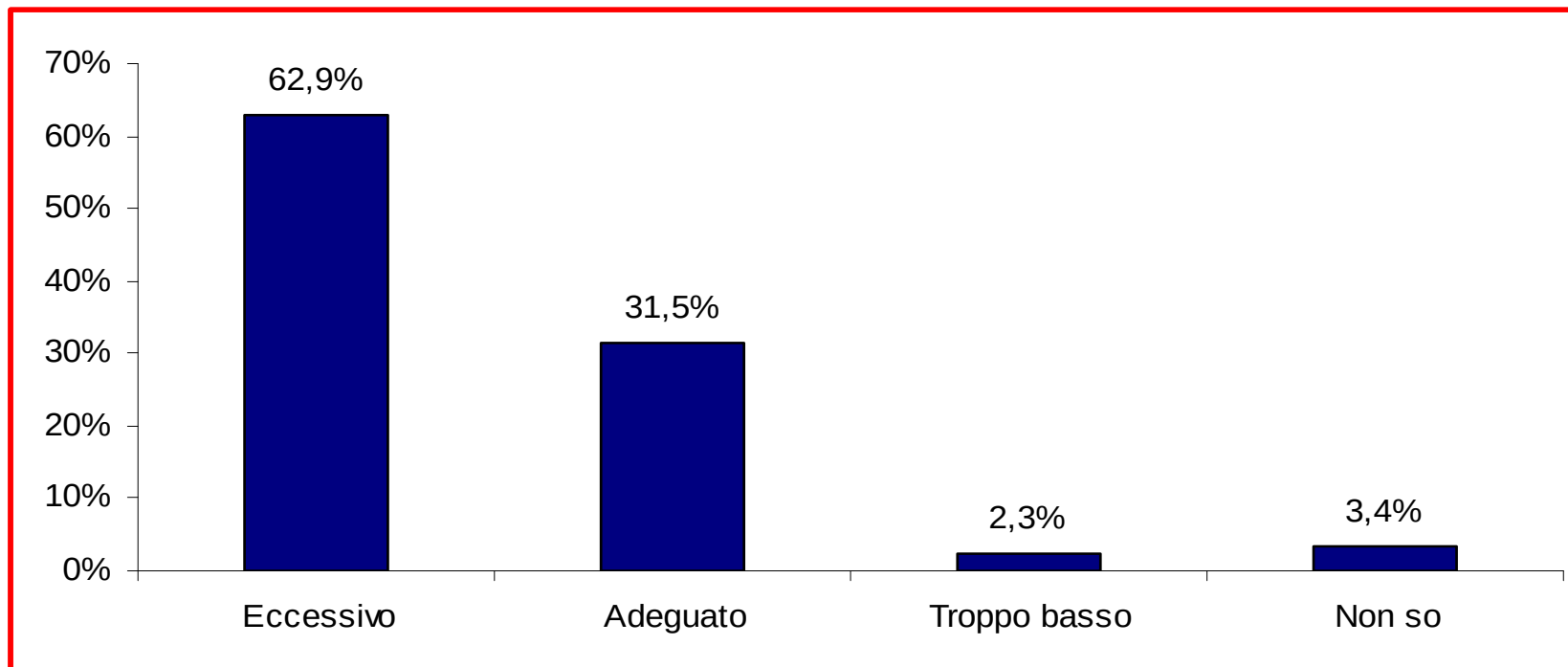


(Linea: soddisfazione media espressa attraverso un voto da 1 a 10)

Fra l'autunno 2009 e l'autunno 2010, il voto medio complessivo conferito dai torinesi al servizio di igiene urbana ha registrato una leggera diminuzione, confermando comunque una piena sufficienza (6,4).



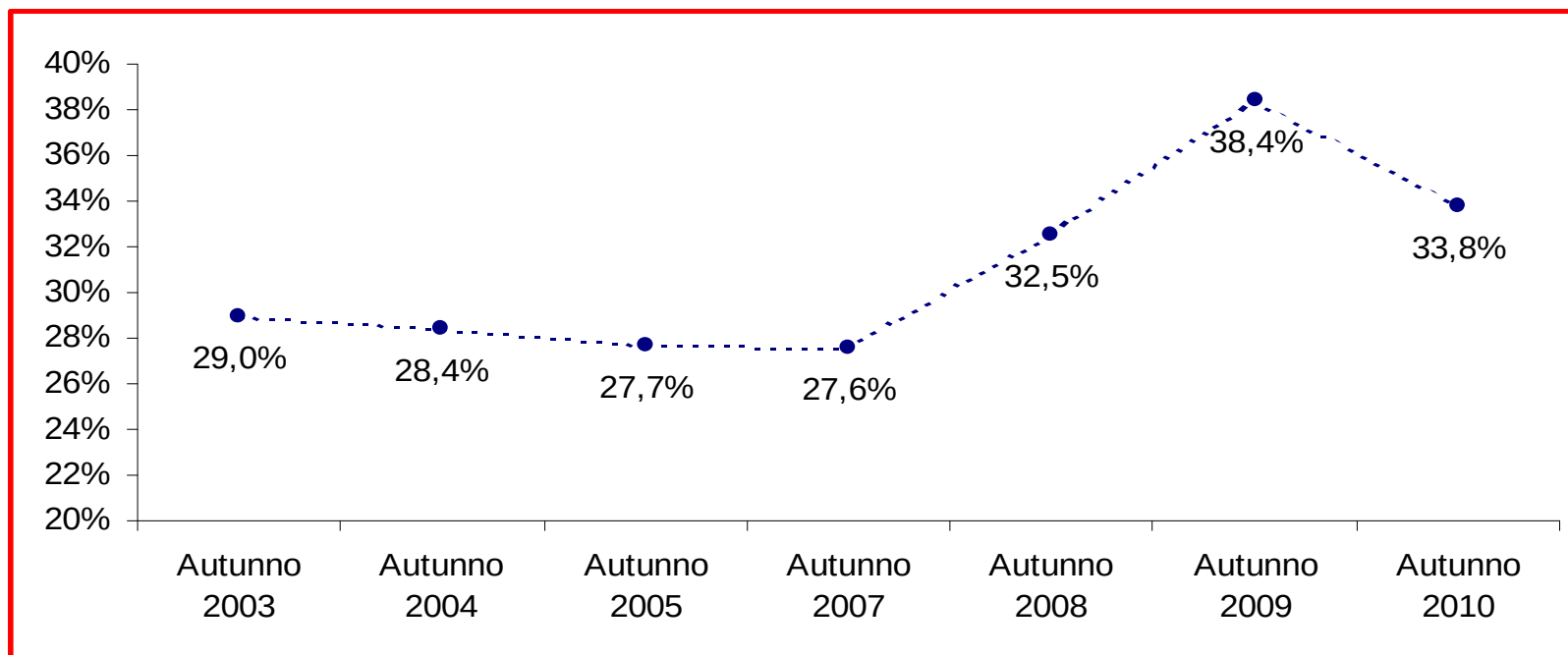
2.2. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio in relazione alla sua qualità



La percentuale di torinesi che giudicano eccessivo il costo del servizio di igiene urbana in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. Rilevante è comunque la percentuale di cittadini che giudicano le tariffe adeguate o addirittura troppo basse, pari al 33,8%.



2.2. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010*

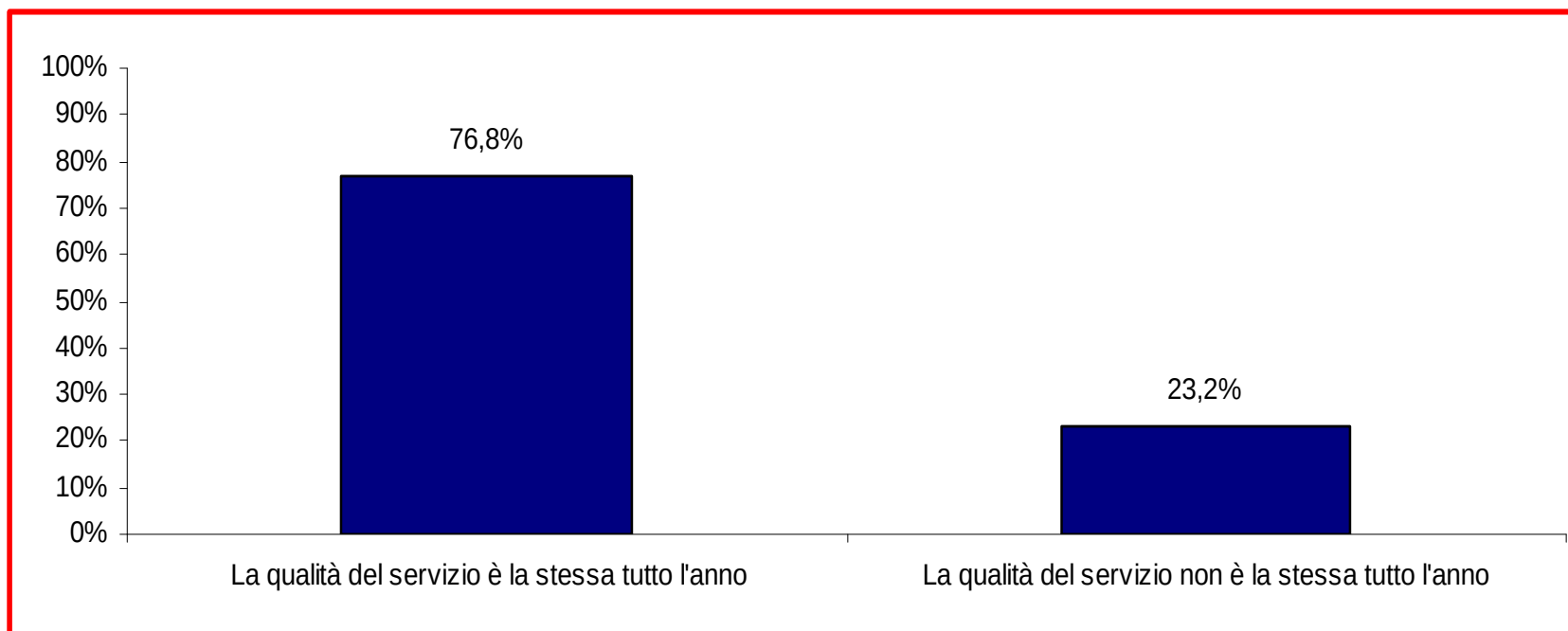


(Linea: somma delle percentuali di risposte “Il costo è giusto per la qualità del servizio offerto”
o “Il servizio costa troppo poco per la sua qualità”)

Rispetto all'anno precedente, nell'autunno 2010 si registra una non statisticamente significativa riduzione della percentuale di torinesi che valutano il costo del servizio di igiene urbana adeguato o troppo basso per la qualità del servizio stesso.



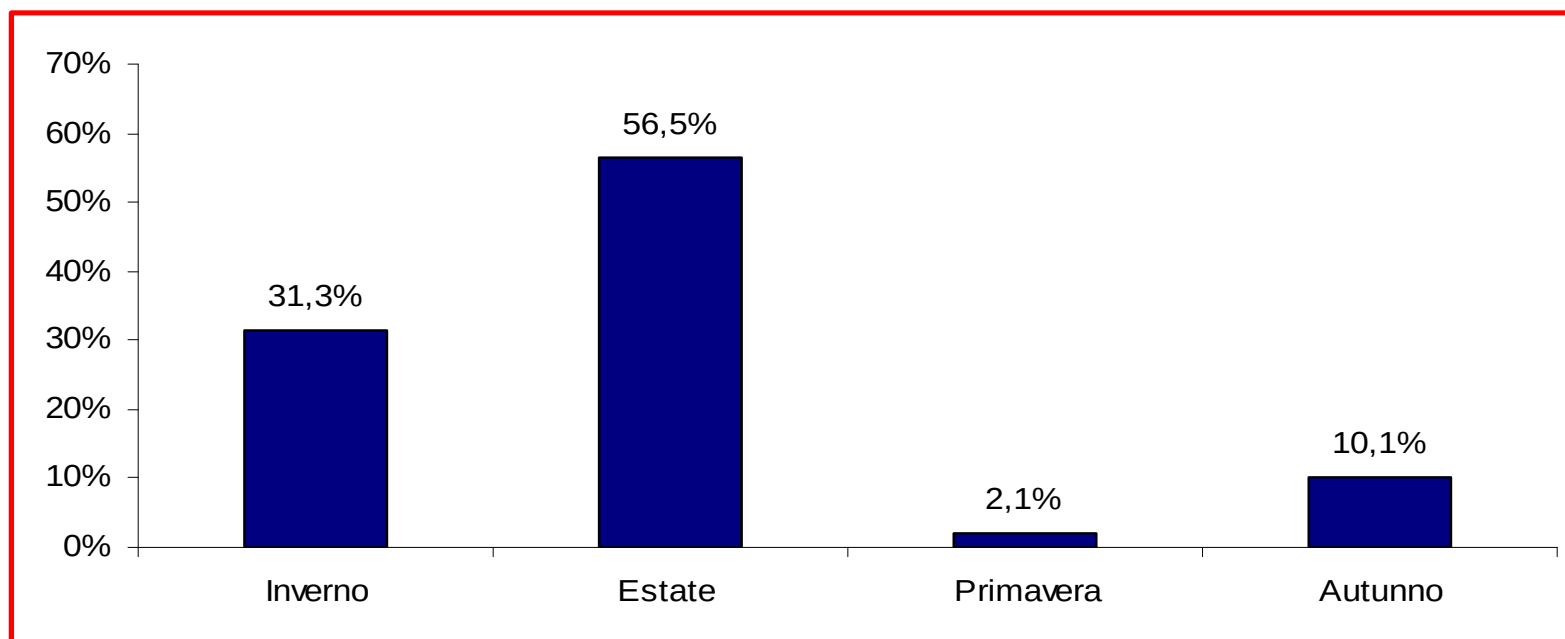
2.3. La valutazione della continuità del servizio di igiene urbana nel corso dell'anno



Circa il 77% dei torinesi ritiene che la qualità del servizio di igiene urbana rimanga inalterata nel corso di tutti i periodi dell'anno.



2.4. Le stagioni dell'anno in cui la qualità del servizio di igiene urbana è percepita come peggiore

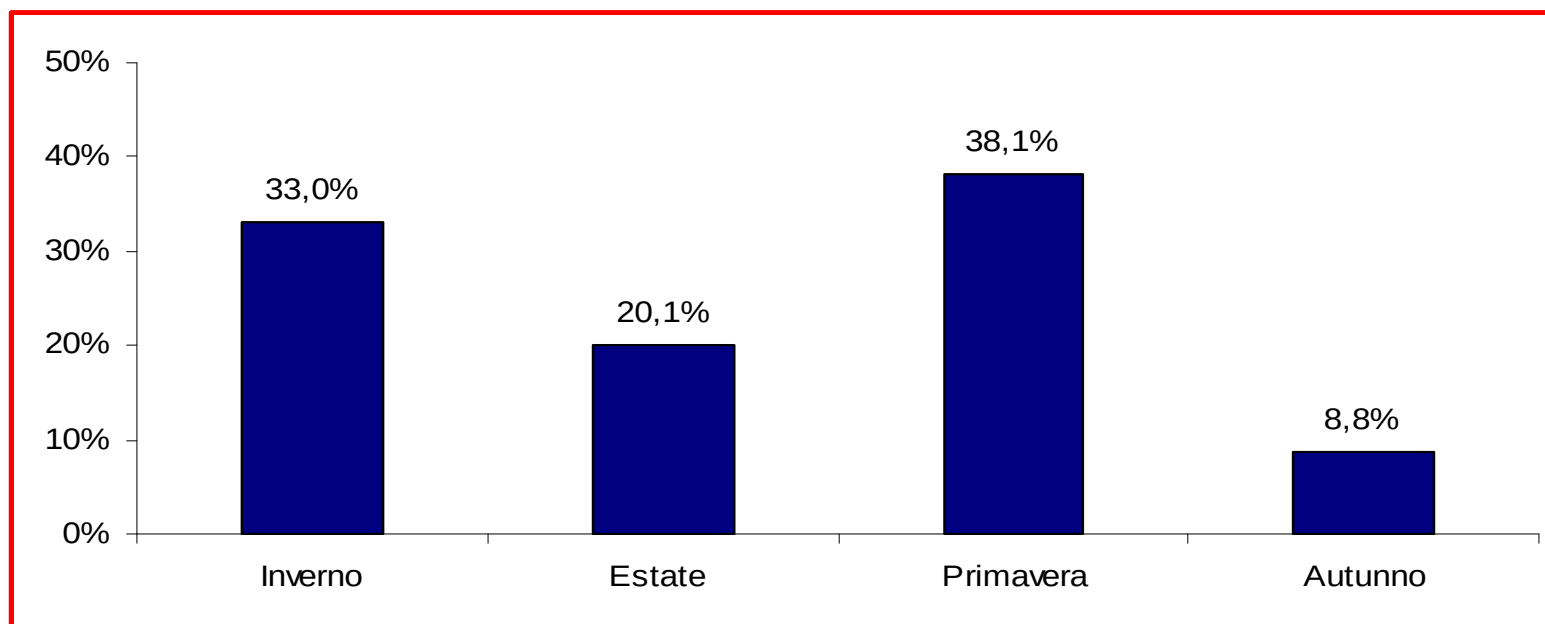


(Base: coloro che valutano la qualità del servizio di igiene urbana come *non* costante durante tutti i periodi dell'anno)

E' l'estate la stagione dell'anno in cui maggiormente i torinesi percepiscono un peggioramento della qualità del servizio di igiene urbana (56,5% dei rispondenti).

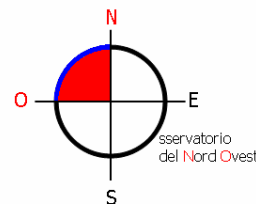


2.5. Le stagioni dell'anno in cui la qualità del servizio di igiene urbana è percepita come migliore



(Base: coloro che valutano la qualità del servizio di igiene urbana come *non* costante durante tutti i periodi dell'anno)

La qualità del servizio di igiene urbana viene percepita come migliore in primavera (38,1% dei rispondenti) ed in inverno (33,0% dei rispondenti).



Dicembre 2010

La pulizia di strade e marciapiedi



3.0. La valutazione della pulizia di strade e marciapiedi. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

D29. Quale è il livello di pulizia del quartiere in cui vive? E cioè su una scala da 1 a 10, dove 1 significa molto sporco e 10 molto pulito, il quartiere in cui Lei vive è complessivamente sporco o pulito?

D28. Quanto e' soddisfatto/a della pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?

D27. Quanto e' soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?

D31. Quanto e' soddisfatto/a della pulizia delle strade di Torino in genere?

D30. Quanto e' soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi di Torino in genere?

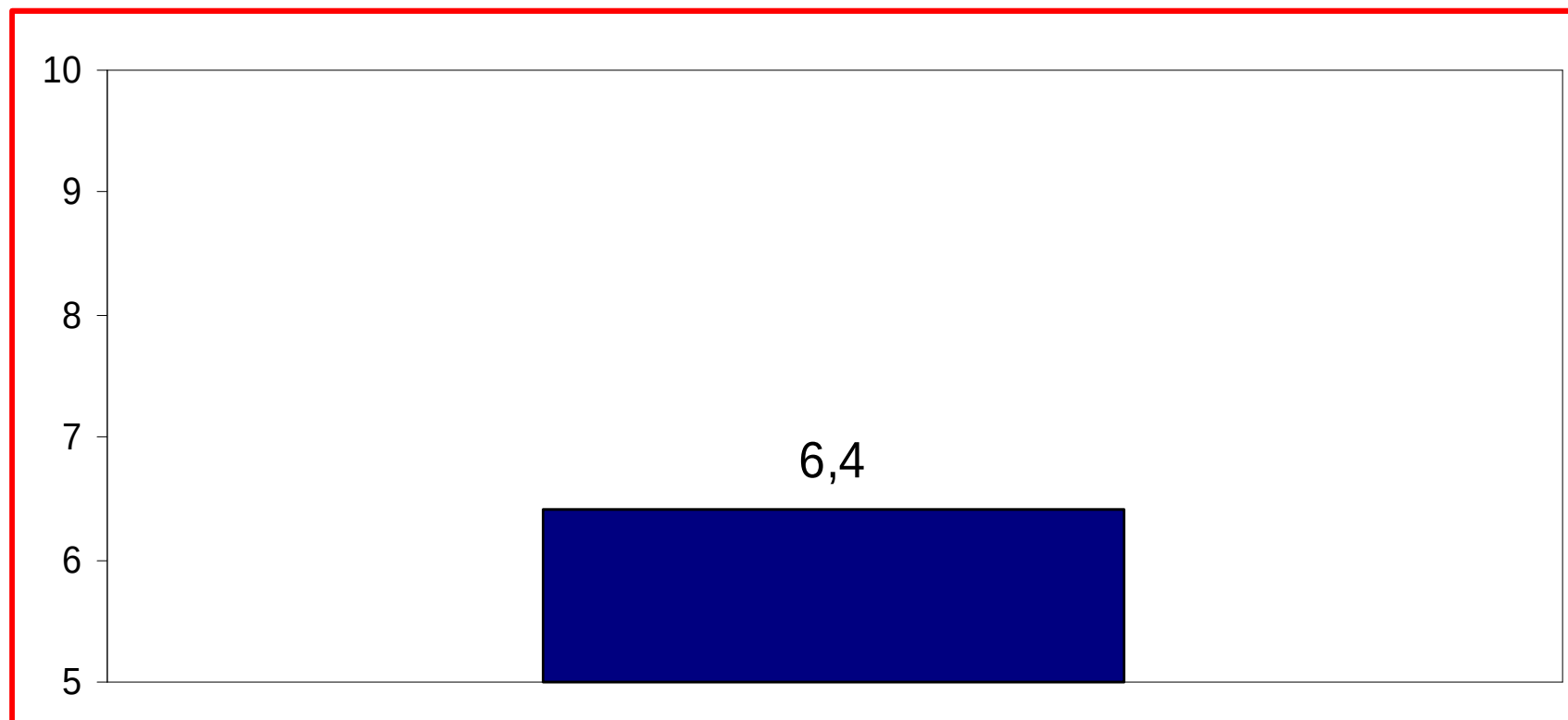


3.0. La pulizia di strade e marciapiedi. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D32. Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi in Torino sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	Ammessi 2001-2010
D33. Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporco a 10 = molto pulito sul livello di pulizia di: D33.1 Strade D33.2 Aree verdi	
D34. Esprima ora il Suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo ad alcuni aspetti del servizio di pulizia delle strade. Quanto e' soddisfatto per: D34.1 Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati D34.2 Numero di cestini getta-carta in città D34.3 Servizio di spazzamento D34.4 Orari delle operazioni di pulizia D34.5 Pulizia e cura dei giardini pubblici	



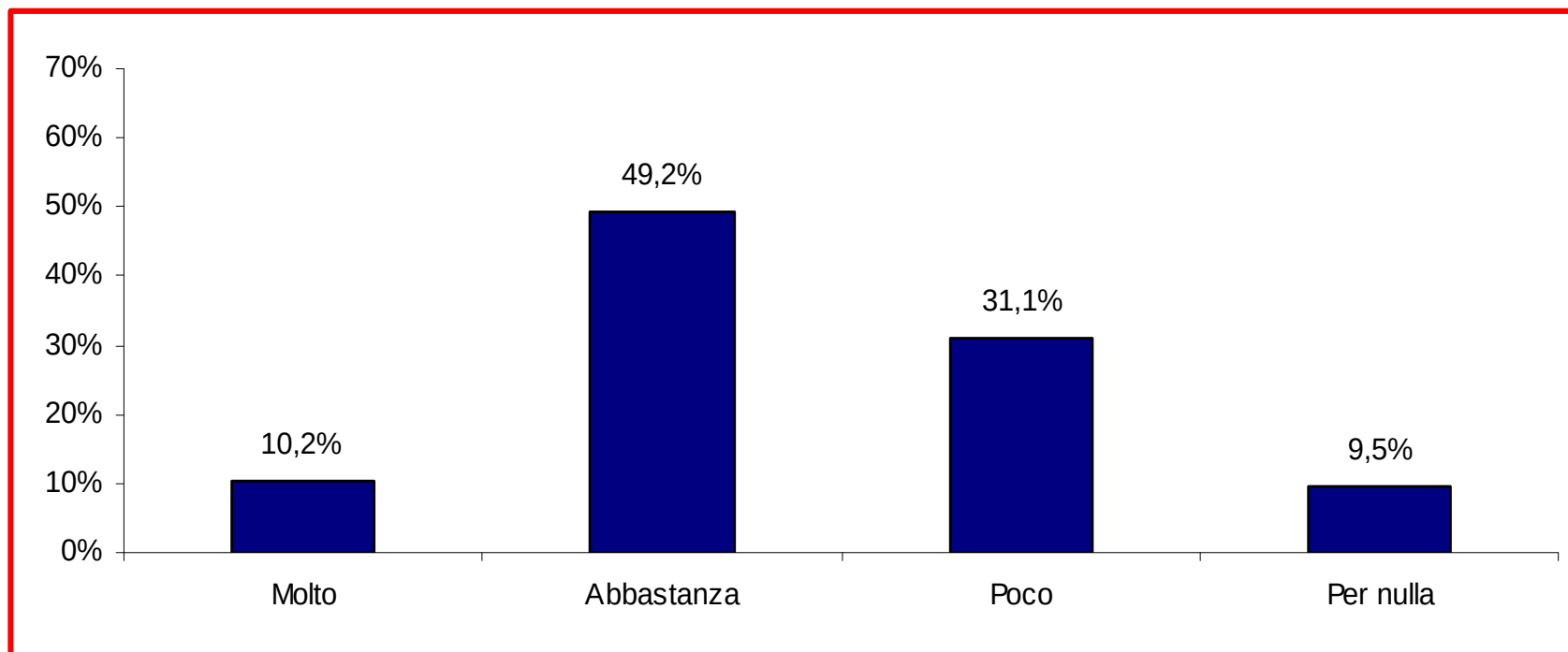
3.1. La soddisfazione per la pulizia del quartiere di residenza.



Il voto medio attribuito dai torinesi alla pulizia in generale del quartiere di residenza corrisponde ad una piena sufficienza (6,4).



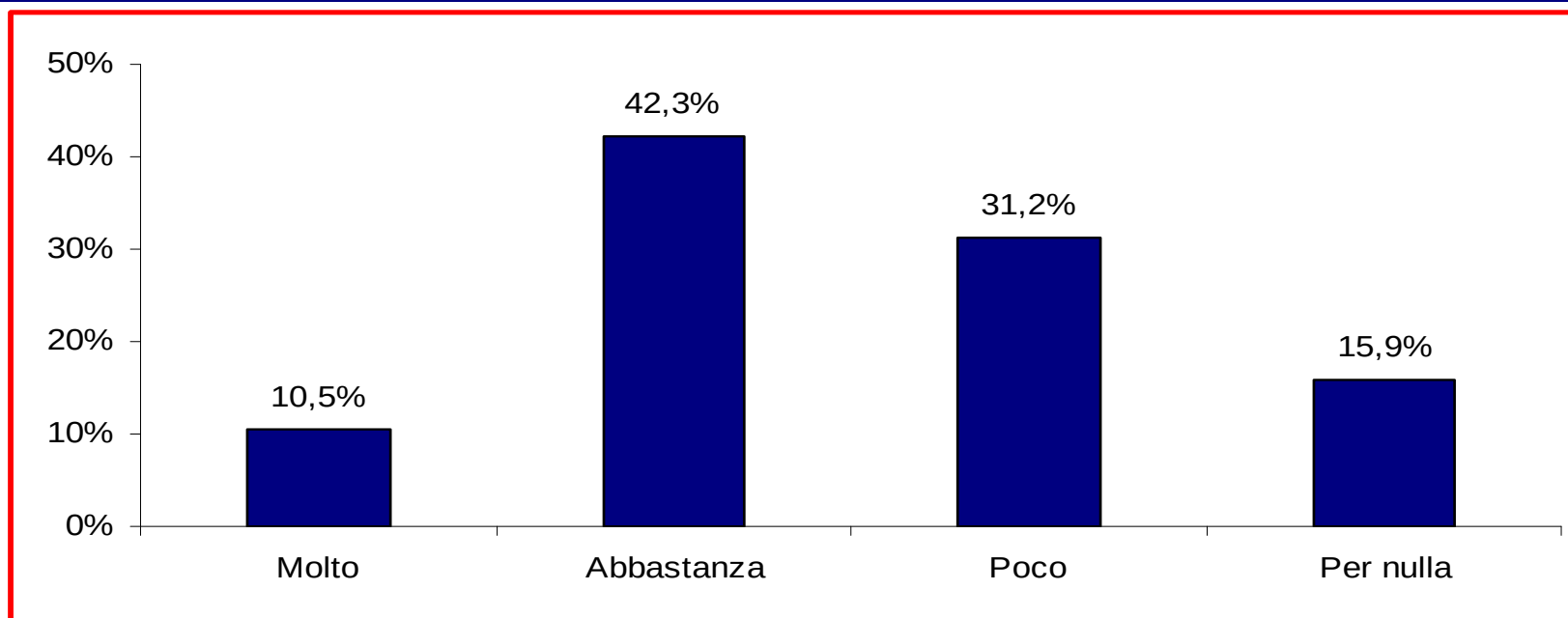
3.2. La soddisfazione per la pulizia delle strade nel quartiere di residenza



La maggioranza assoluta dei torinesi è almeno abbastanza soddisfatta per la pulizia delle strade nel proprio quartiere: i molto soddisfatti corrispondono al 10,2%, mentre poco più del 49% si dichiarano abbastanza soddisfatti.



3.3. La soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi* nel quartiere di residenza



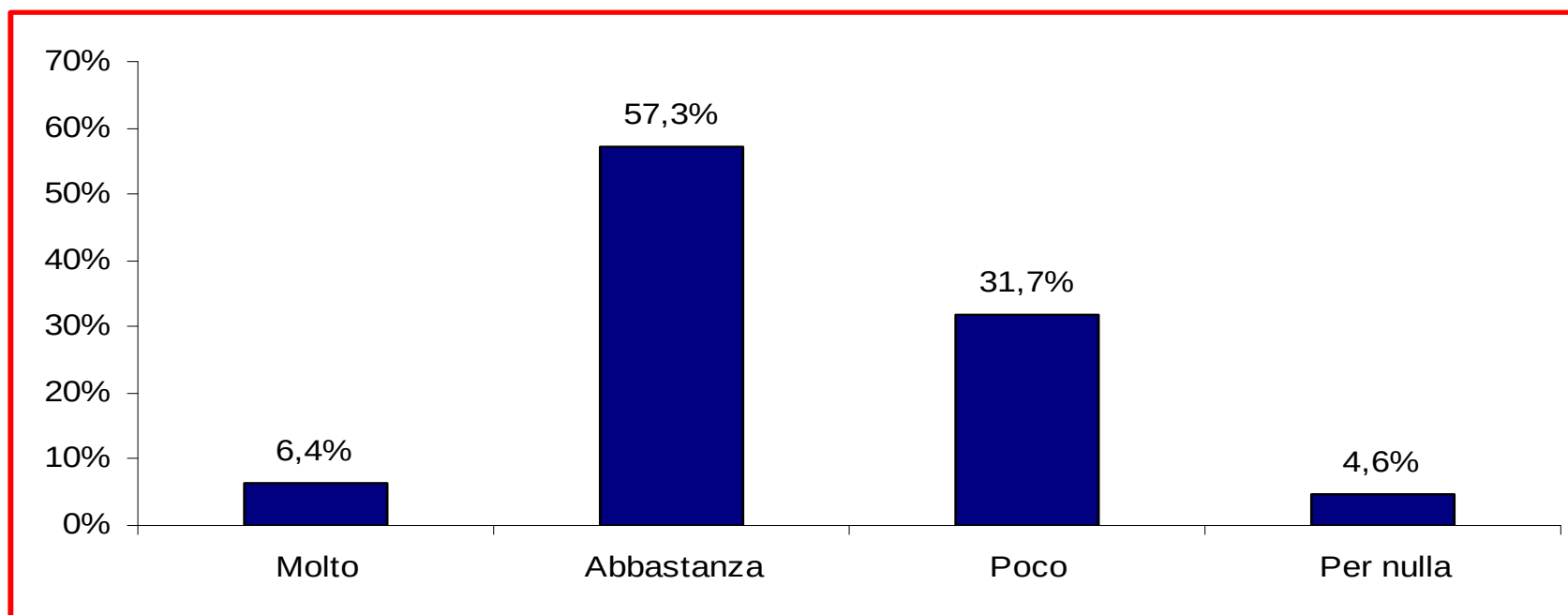
Per quanto riguarda la pulizia dei marciapiedi del quartiere di residenza, il 52,8% dei torinesi si è dichiarato almeno abbastanza soddisfatto. Coloro che esprimono piena soddisfazione corrispondono al 10,5%, mentre totale insoddisfazione è manifestata dal 15,9% degli intervistati.

***Si evidenzia che a Torino l'azienda in questione, Amiat, è in realtà responsabile unicamente del servizio di pulizia delle strade. La responsabilità per la pulizia dei marciapiedi è infatti da attribuire ai proprietari degli stabili e ai gestori dei negozi.**

Fonte: http://www.amiat.it/images/File/ComunicazioneEsterna/card_pulizia.pdf



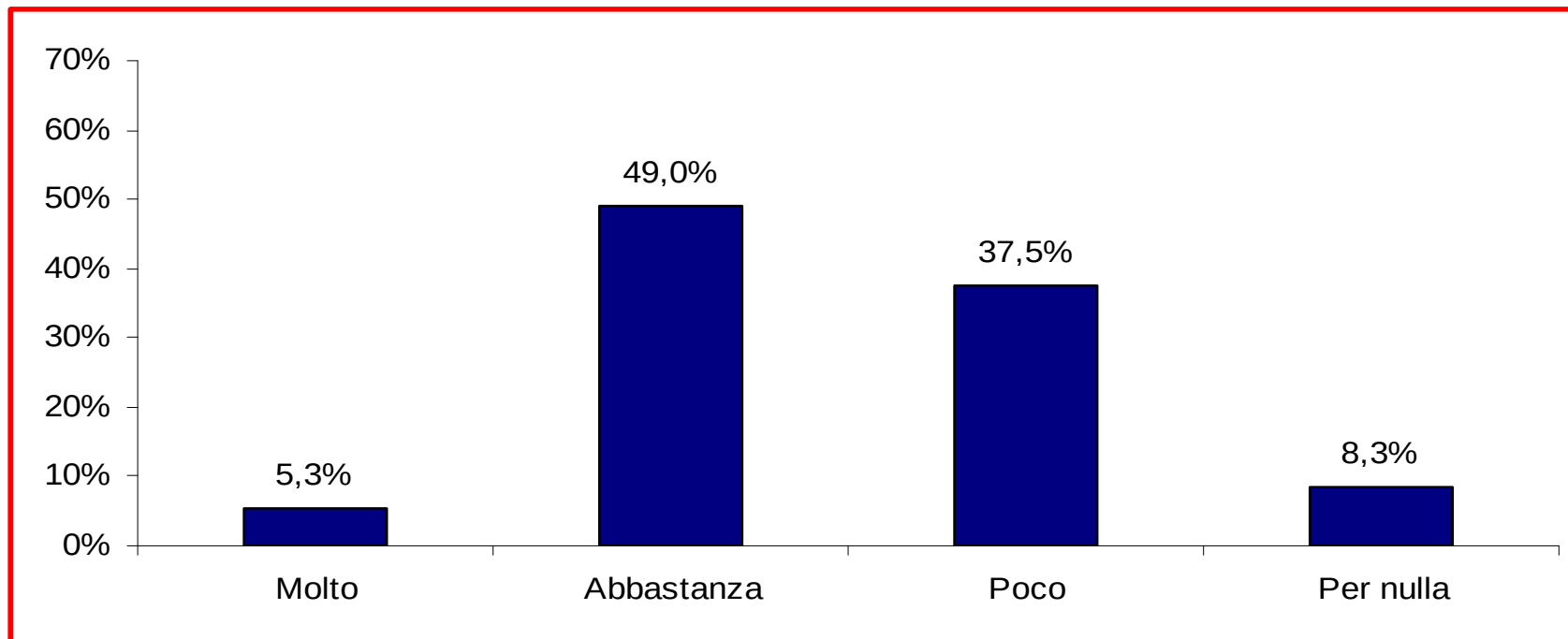
3.4. La soddisfazione per la pulizia delle strade di Torino



Il 57,3% dei torinesi è abbastanza soddisfatto ed il 6,4% molto soddisfatto del livello di pulizia delle strade cittadine in generale. Soltanto il 4,6% esprime totale insoddisfazione.



3.5. La soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi* di Torino



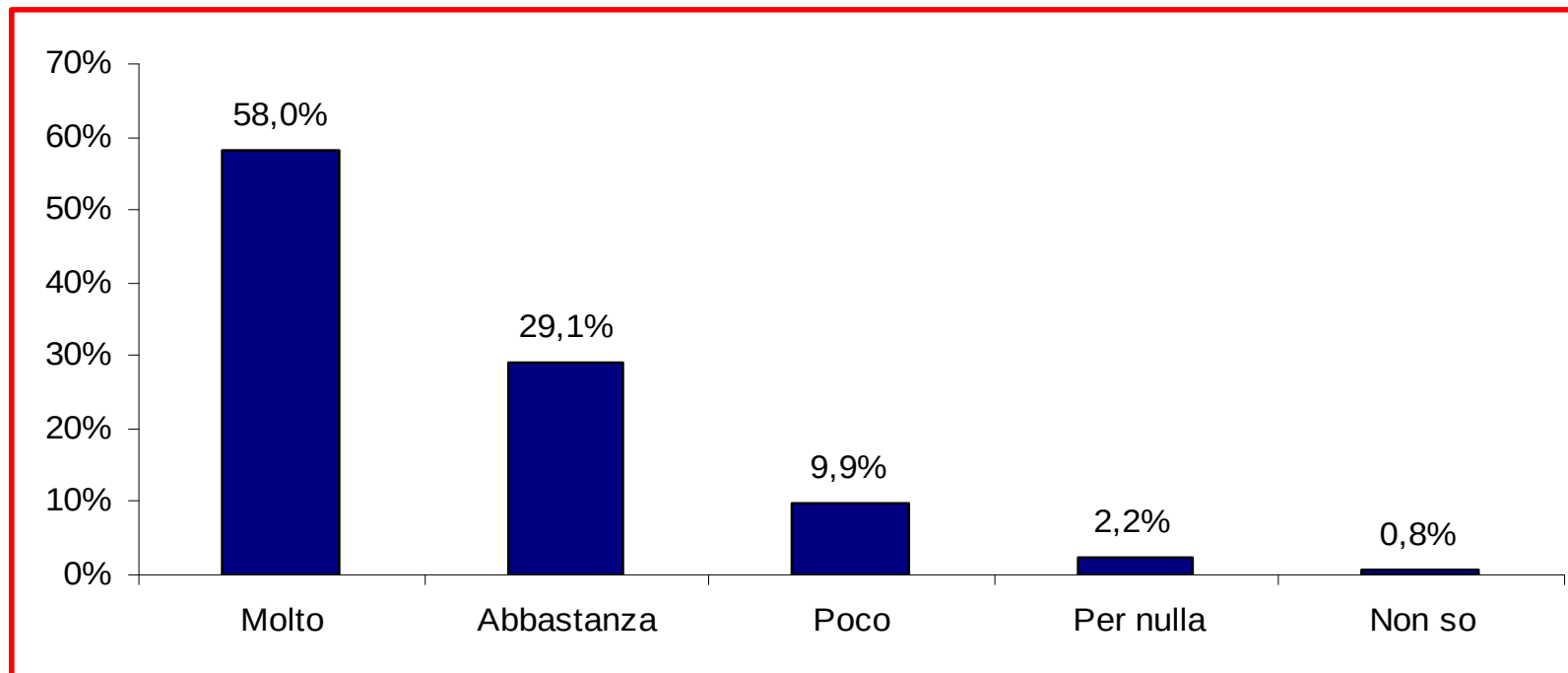
Il 49,0% dei torinesi è abbastanza soddisfatto ed il 5,3% molto soddisfatto del livello di pulizia dei marciapiedi cittadini in generale. Soltanto l'8,3% esprime totale insoddisfazione.

***Si evidenzia che a Torino l'azienda in questione, Amiat, è in realtà responsabile unicamente del servizio di pulizia delle strade. La responsabilità per la pulizia dei marciapiedi è infatti da attribuire ai proprietari degli stabili e ai gestori dei negozi.**

Fonte: http://www.amiat.it/images/File/ComunicazioneEsterna/card_pulizia.pdf



3.6. La corresponsabilità dei cittadini per la pulizia di strade e marciapiedi* a Torino



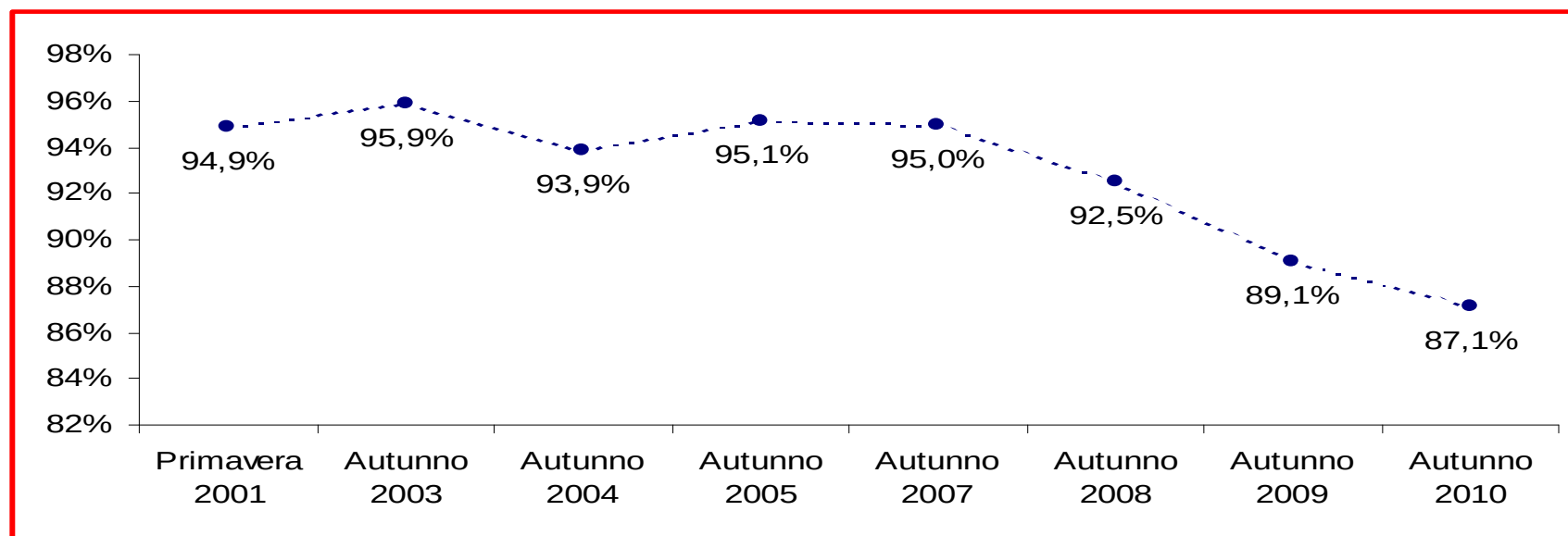
Un'amplessissima maggioranza della popolazione torinese ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili, insieme all'azienda, della pulizia di strade e marciapiedi (87,1%).

***Si evidenzia che a Torino l'azienda in questione, Amiat, è in realtà responsabile unicamente del servizio di pulizia delle strade. La responsabilità per la pulizia dei marciapiedi è infatti da attribuire ai proprietari degli stabili e ai gestori dei negozi.**

Fonte: http://www.amiat.it/images/File/ComunicazioneEsterna/card_pulizia.pdf



3.6. La corresponsabilità dei cittadini per la pulizia di strade e marciapiedi a Torino. *Andamento primavera 2001 – autunno 2010*

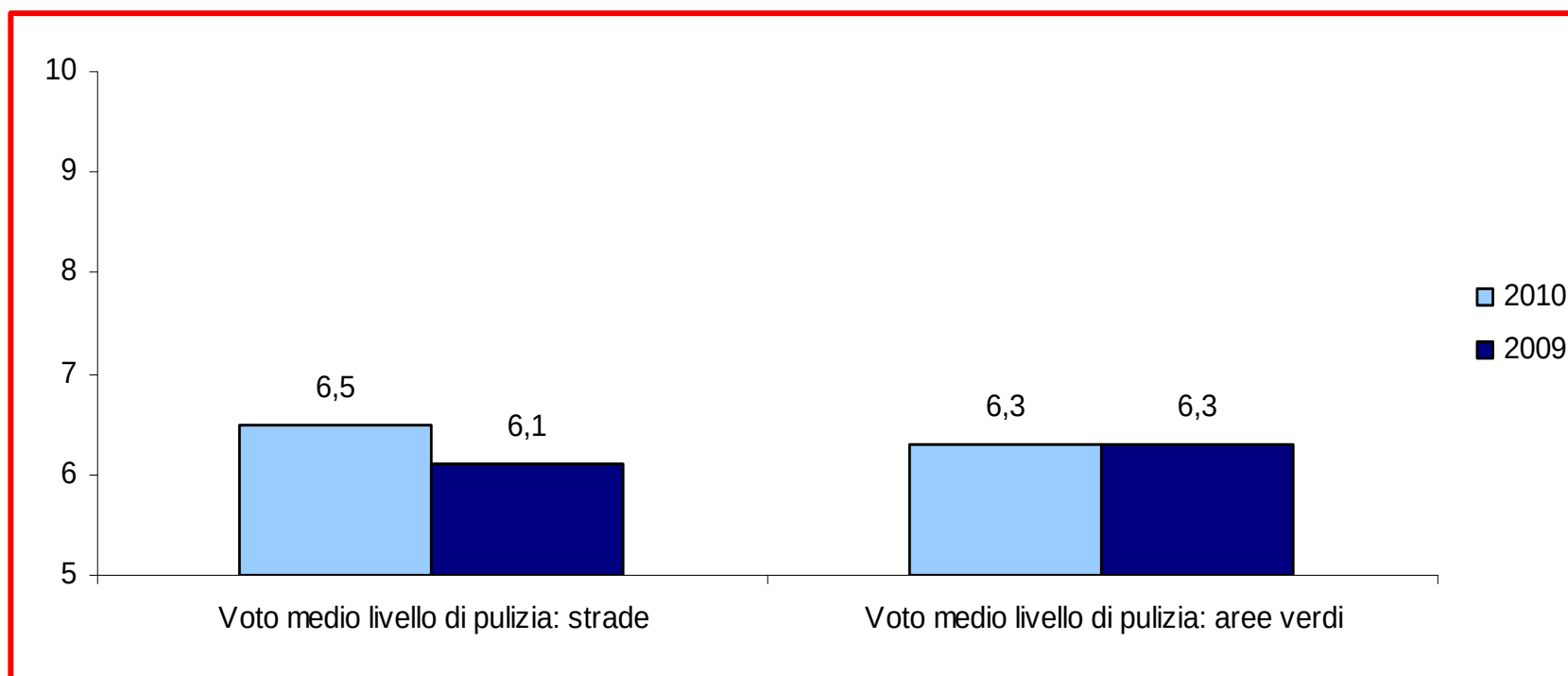


(Linea: somma delle percentuali dei torinesi secondo cui la pulizia di strade e marciapiedi in Torino è anche responsabilità “molto” o “abbastanza” dei cittadini)

La rilevazione del 2010 ci mostra che la percentuale di torinesi che giudicano i cittadini corresponsabili della pulizia di strade e marciapiedi non differisce in modo statisticamente significativo dall'analoga percentuale registrata nel 2009. Si conferma quindi la leggera riduzione delle percentuali più recenti rispetto a quelle fornite dalle prime rilevazioni della serie storica: i cittadini si stanno via via deresponsabilizzando, cioè negli anni è diminuita la disponibilità a ritenersi corresponsabili.



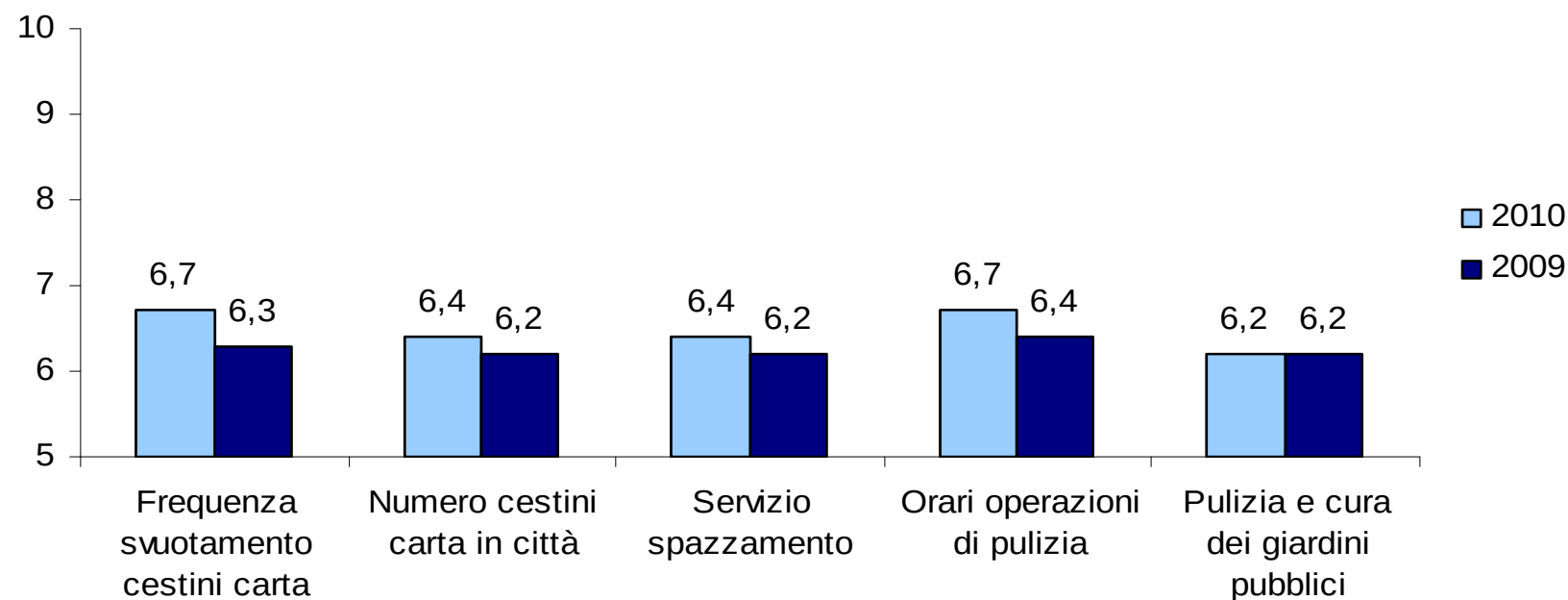
3.7. Il giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi



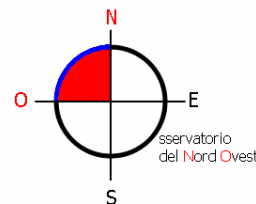
Il voto medio attribuito dagli abitanti del capoluogo torinese alla pulizia delle strade ed a quella delle aree verdi raggiunge in entrambi i casi la sufficienza piena. Da notare l'incremento statisticamente significativo che dal 2009 al 2010 ha riguardato il voto medio attribuito alla pulizia delle strade.



3.8. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade



Tutte e cinque le dimensioni del servizio analizzate raggiungono la piena sufficienza agli occhi dei cittadini torinesi. Si va da un voto medio pari a 6,2 attribuito alla pulizia ed alla cura dei giardini pubblici al 6,7 attribuito alla frequenza di svuotamento dei cestini getta-carta ed agli orari delle operazioni di pulizia. Da notare che risultano statisticamente significativi gli incrementi di voto medio che dal 2009 al 2010 hanno interessato proprio la frequenza di svuotamento dei cestini e gli orari delle operazioni di pulizia.



Dicembre 2010

Il servizio di raccolta dei rifiuti



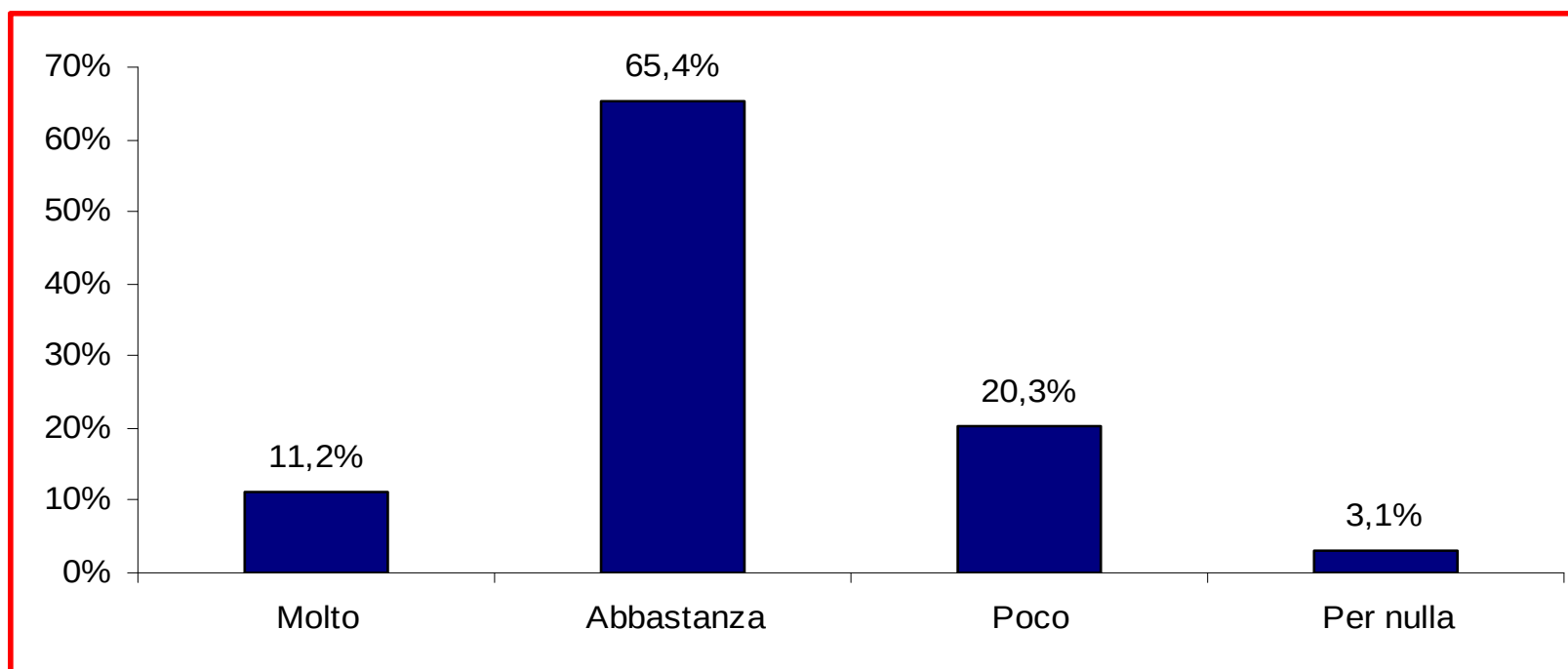
4.0. La valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti.

Domande utilizzate

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D9. Quanto complessivamente è soddisfatto/a del servizio di raccolta dei rifiuti?	
D10. Quanto e' soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	Ammessi 2001-2010
D12. In che momento della giornata preferirebbe che fosse effettuata la raccolta dei rifiuti?	
D11. Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a: D11.1 Il numero di contenitori D11.2 La pulizia e l'igiene delle aree adiacenti ai contenitori D11.3 La facilità d'uso dei contenitori D11.4 La distanza da casa e l'ubicazione dei luoghi di raccolta D11.5 La chiarezza delle informazioni relative alla raccolta dei rifiuti	



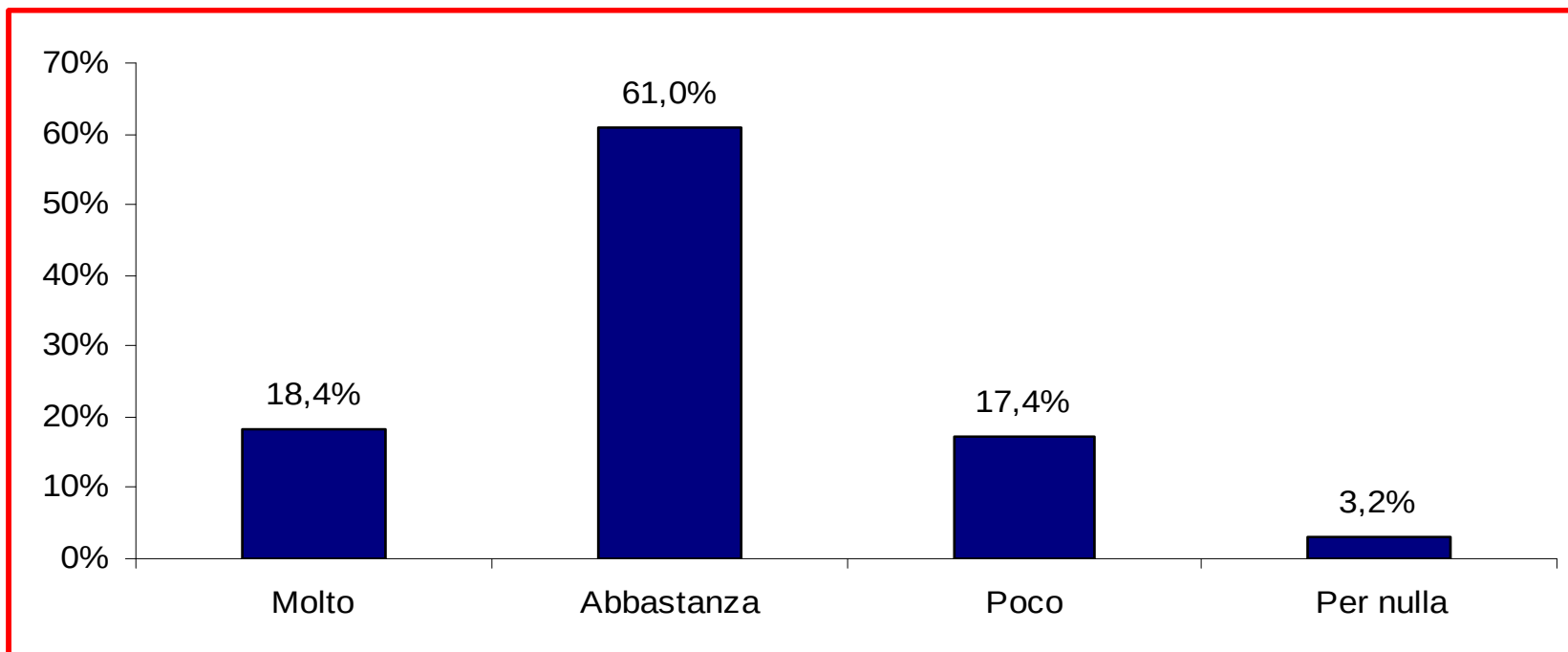
4.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti



Quasi il 77% dei torinesi esprime soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti: molto soddisfatti sono l'11,2%, abbastanza soddisfatti il 65,4%. Assolutamente marginale la percentuale di coloro che esprimono un forte scontento (circa il 3%).



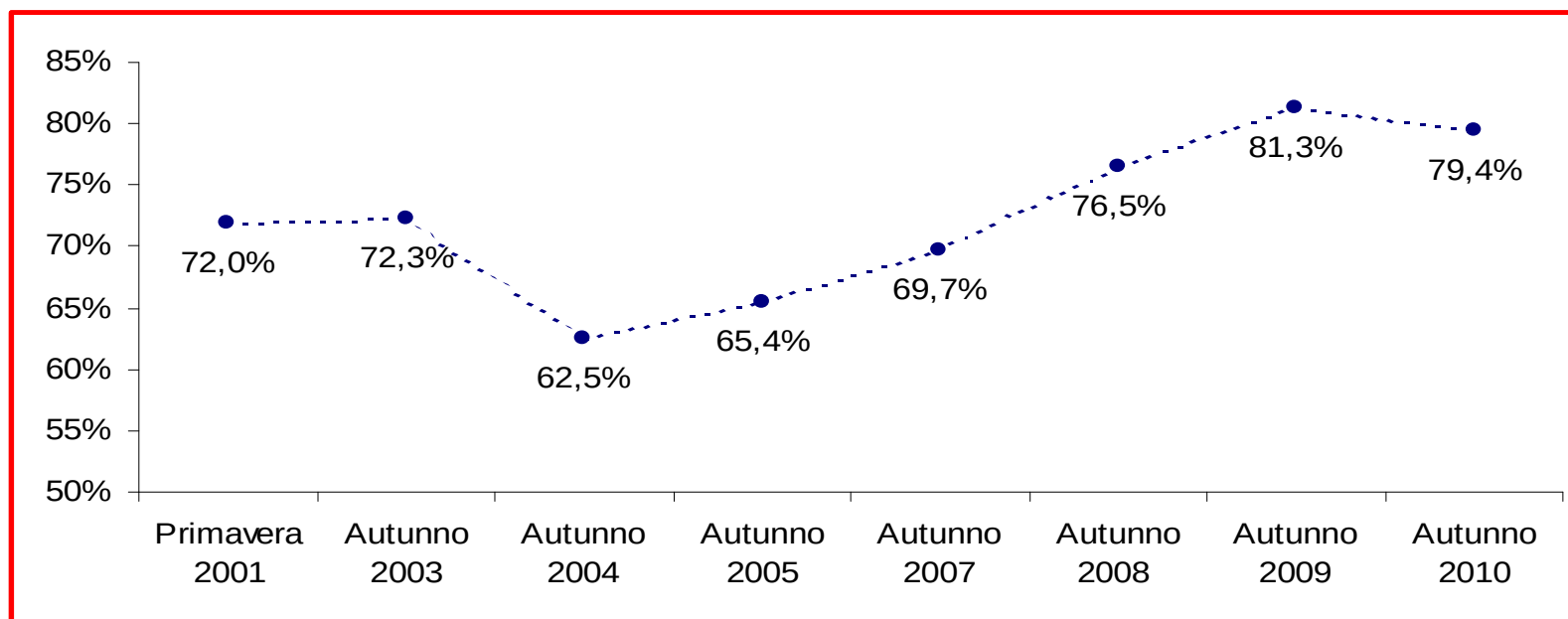
4.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti



Una larghissima maggioranza dei residenti torinesi (79,4%) valuta positivamente la frequenza con cui la raccolta dei rifiuti viene effettuata; la percentuale di cittadini soddisfatti (molto o abbastanza) supera quella degli insoddisfatti di ben 58,8 punti percentuali.



4.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2010*

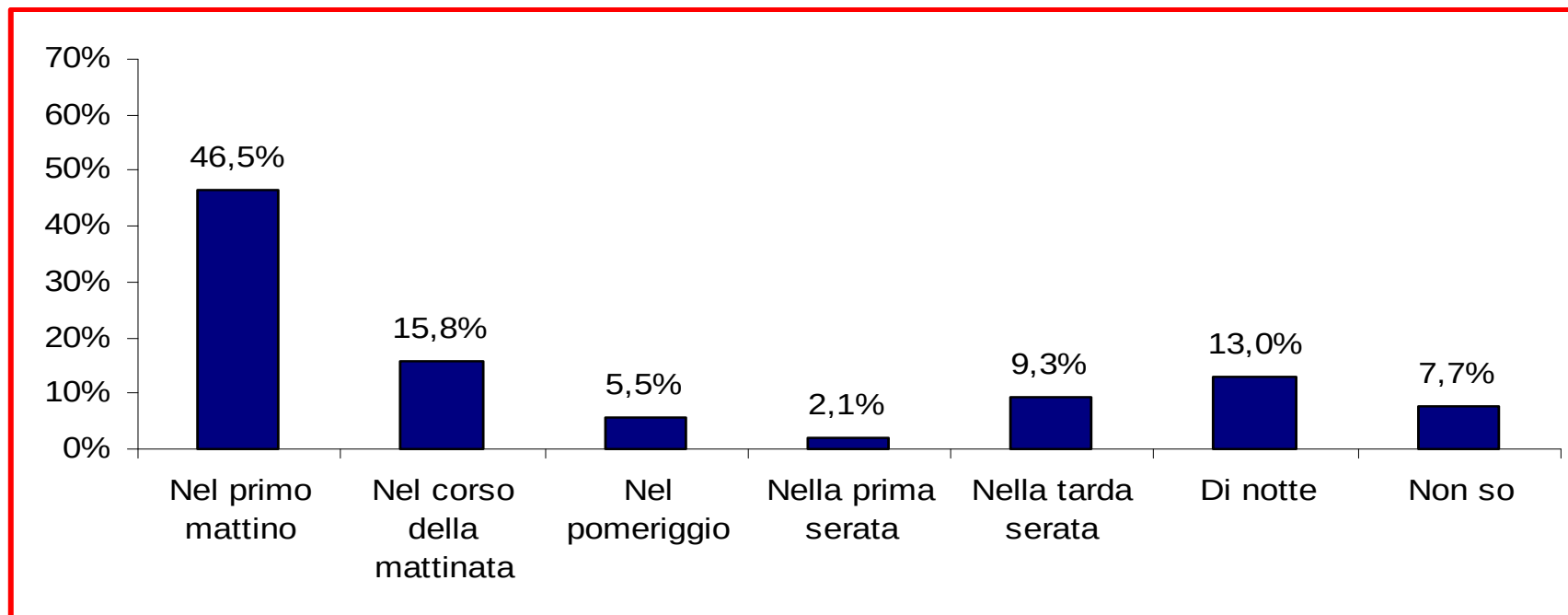


(Linea: somma delle percentuali di risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”)

Per quel che concerne la soddisfazione in merito alla frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti, il valore del 2010 non è significativamente differente da quello dell'anno precedente, confermando così il trend positivo registrato a partire dall'autunno 2005.



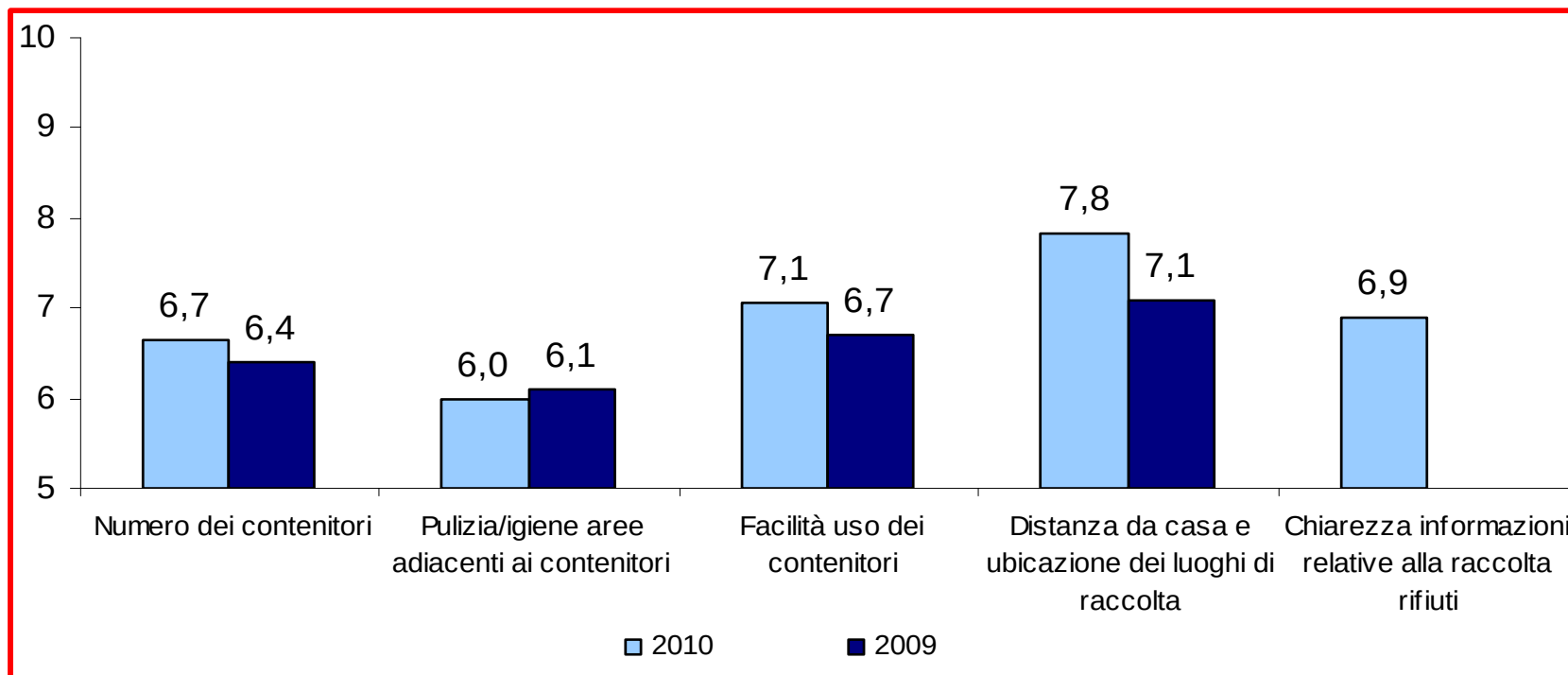
4.3. Il momento della giornata in cui si preferirebbe fosse effettuata la raccolta dei rifiuti



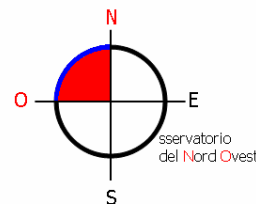
Il primo mattino è scelto da quasi la metà dei torinesi come il momento della giornata più adatto ad effettuare la raccolta dei rifiuti.



4.4. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti



Il voto medio attribuito dai torinesi raggiunge la sufficienza piena in ciascuna delle dimensioni del servizio analizzate (fa eccezione il 6 esatto relativo alla pulizia delle aree adiacenti ai contenitori). In particolare, spicca il quasi 8 che esprime la soddisfazione degli utenti per una distanza non eccessiva da casa e per un'appropriata ubicazione dei luoghi di raccolta. Gli incrementi di voto medio registrati tra il 2009 ed il 2010 nella prima, terza e quarta dimensione sono statisticamente significativi.



Dicembre 2010

La raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta



5.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

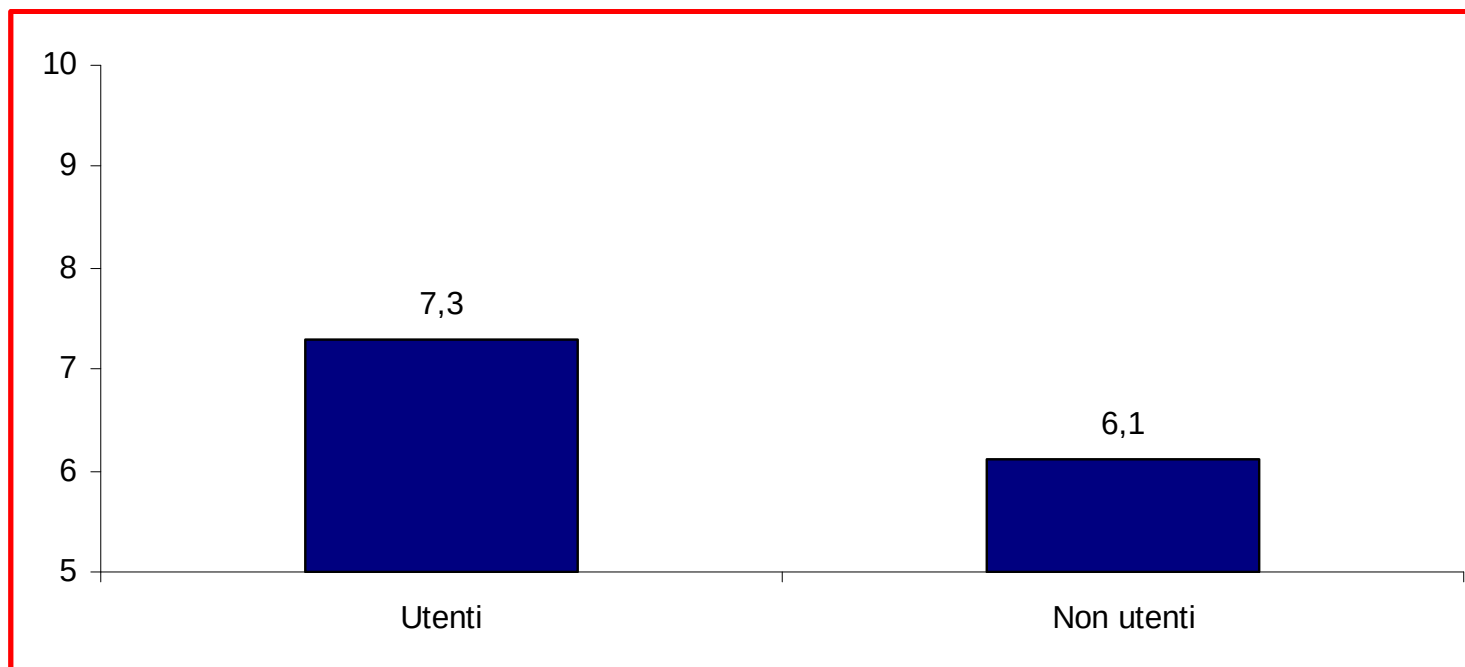
D14. Qual e' il Suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta da 1 a 10?

D15. In merito alla raccolta porta a porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?

D16. Qual e' la principale causa di queste difficoltà?



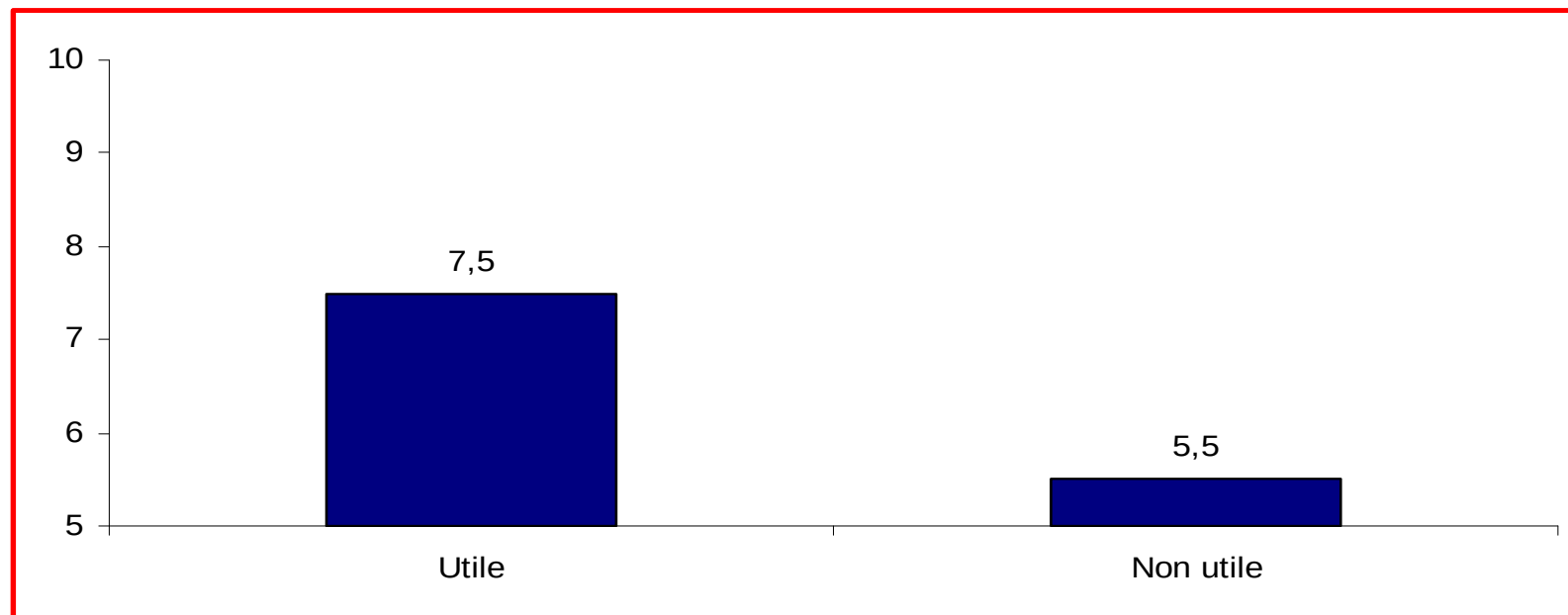
5.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto utenti/non utenti del servizio*



Il voto medio conferito al servizio di raccolta differenziata porta a porta è decisamente positivo tra gli utenti del servizio stesso, e supera appena la sufficienza fra i non utenti. La differenza tra i due sottocampioni è statisticamente significativa.



5.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto fra chi ritiene utile/non utile la raccolta differenziata in generale*

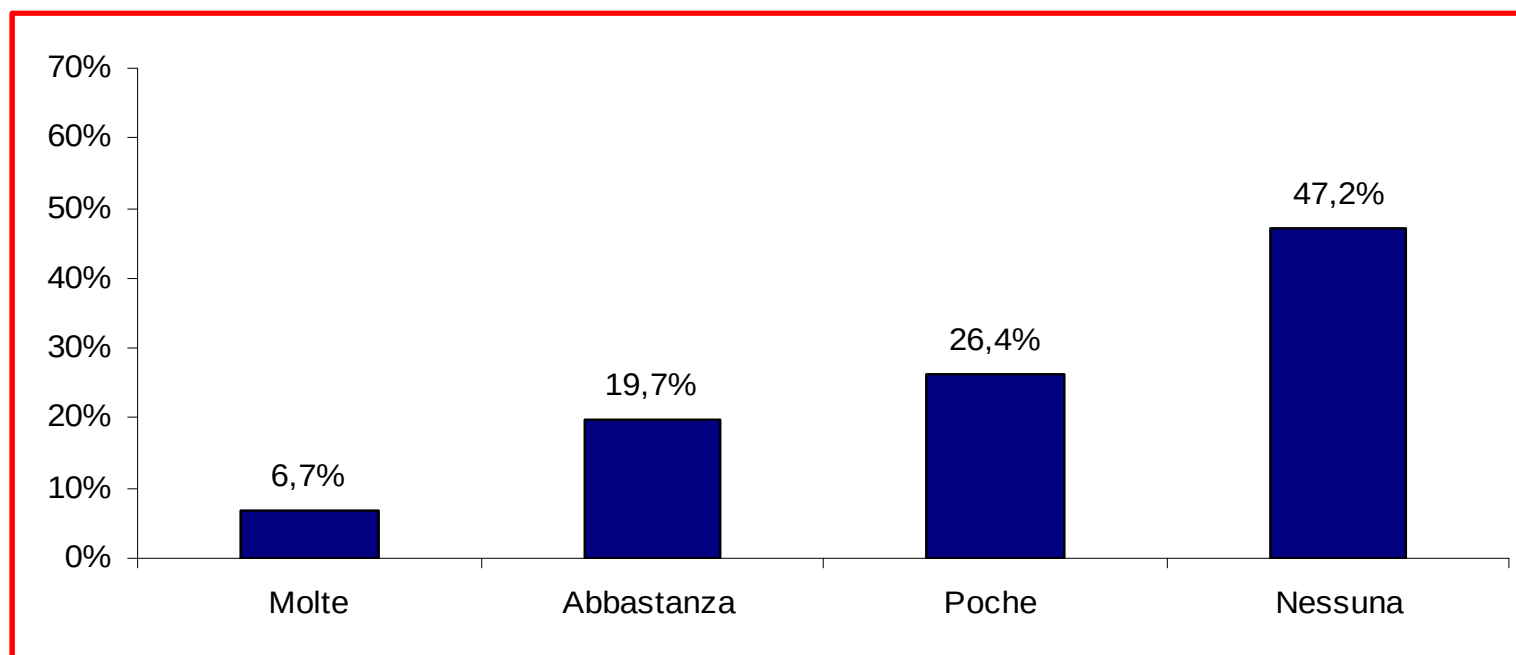


(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta.)

I cittadini intervistati che giudicano molto o abbastanza utile la raccolta differenziata formulano in merito al servizio porta a porta un giudizio medio significativamente più positivo di quello attribuito da coloro che ritengono invece la raccolta differenziata inutile o, comunque, poco utile.



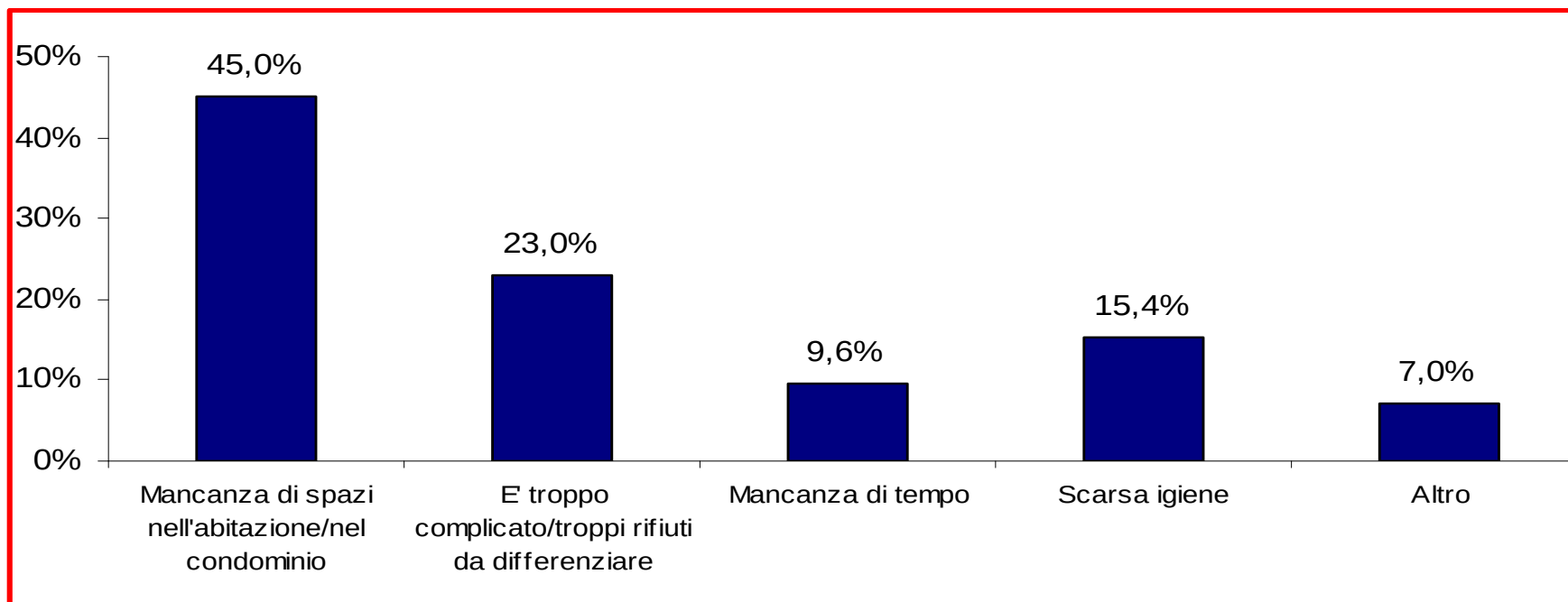
5.2. Le difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta



(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

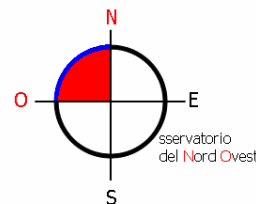
Quasi la metà dei residenti torinesi dichiara di non aver incontrato alcuna difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta. Il servizio rappresenta invece un grosso problema soltanto per il 6,7% degli intervistati.

5.3. La principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta



(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta che hanno risposto di aver incontrato almeno poche difficoltà nella raccolta differenziata porta a porta)

Tra coloro che hanno incontrato almeno qualche problema nell'effettuare quanto richiesto dal servizio di raccolta porta a porta, la maggioranza relativa lamenta difficoltà dovute alla mancanza di spazi adeguati nell'abitazione o nel condominio. Inoltre, il 23,0% degli intervistati sottolinea che quanto richiesto dal servizio è troppo complicato o che i rifiuti da differenziare sono troppi.



Dicembre 2010

La raccolta differenziata dei rifiuti

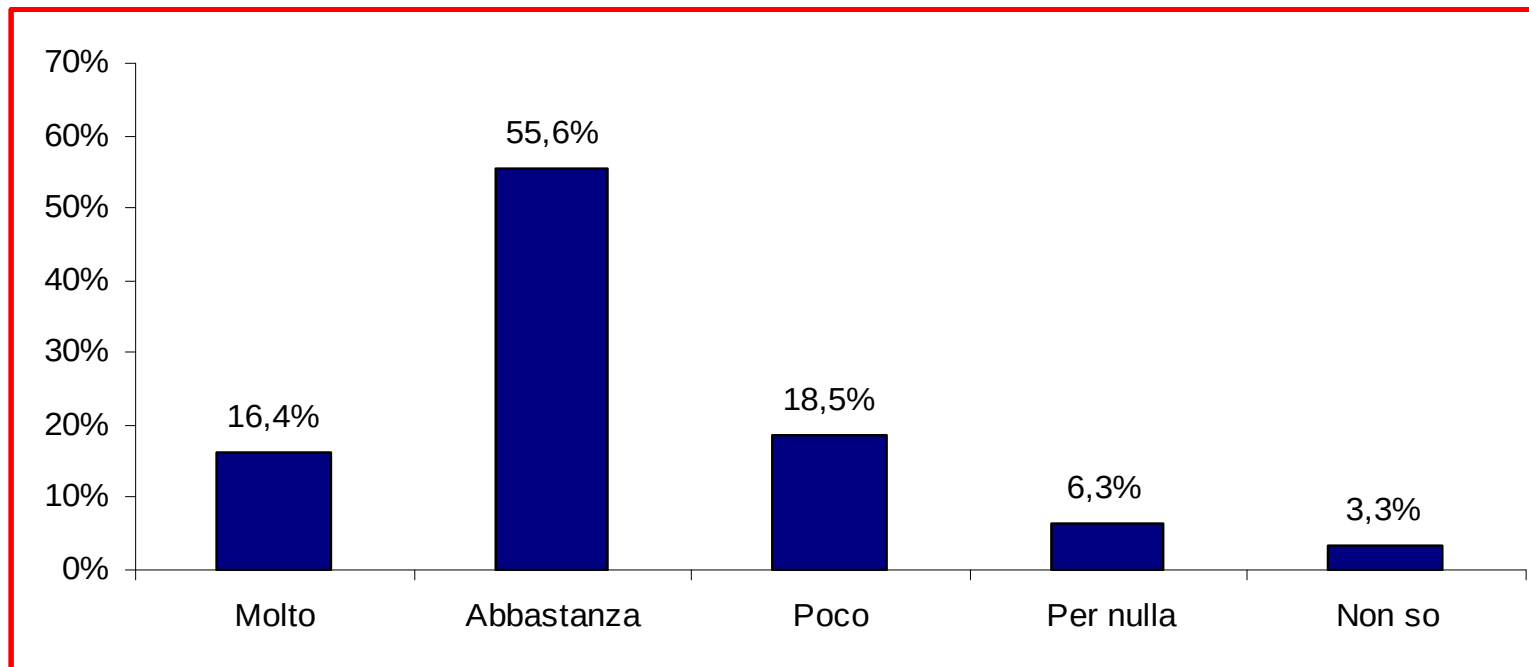


6.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D17. Quanto e' soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	Ammessi 2001-2010
D20. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	Ammessi 2004-2010
D18. Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti ad una distanza adeguata dalla Sua abitazione?	Ammessi 2003-2010
D19. Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel Suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata?	Ammessi 2003-2010
D21. Quanto ritiene chiare le informazioni riguardo alla raccolta differenziata?	



6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

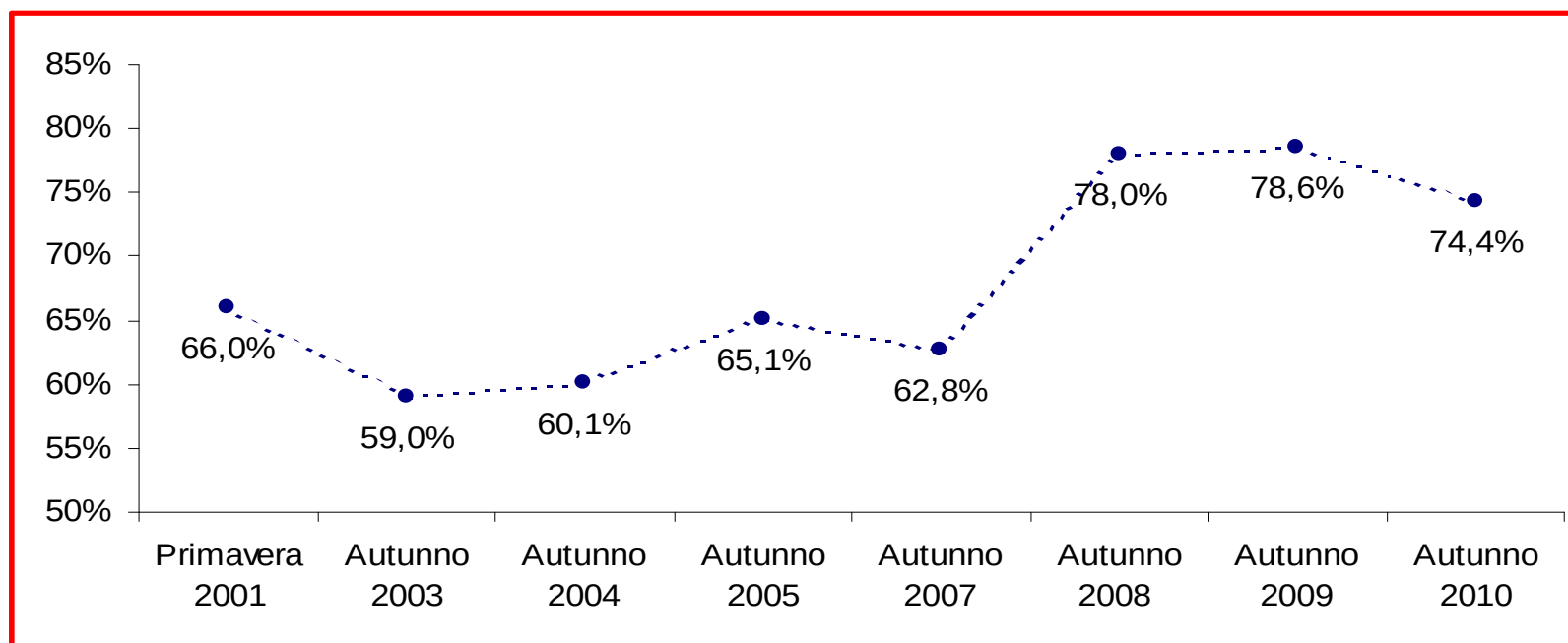


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

Le persone che si dicono soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata rappresentano la maggioranza assoluta della popolazione torinese (molto + abbastanza soddisfatti: 72,0%).



6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2010*



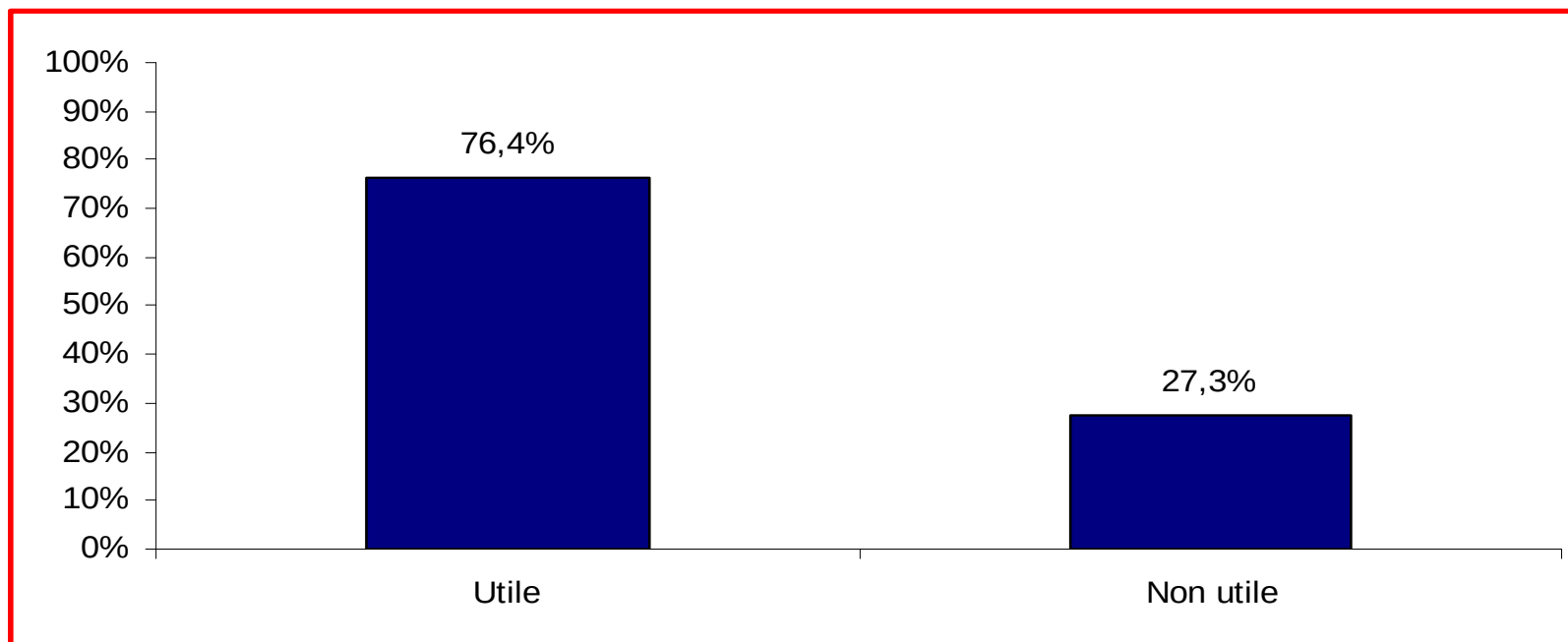
(Linea: somma delle percentuali di risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “non so”.)

Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

A Torino, dal 2009 al 2010 non si è significativamente ridotta la percentuale di cittadini che si dichiarano soddisfatti per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, confermando così il forte incremento di soddisfazione registrato per la prima volta nell'autunno 2008.



6.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi ritiene utile/non utile tale servizio*

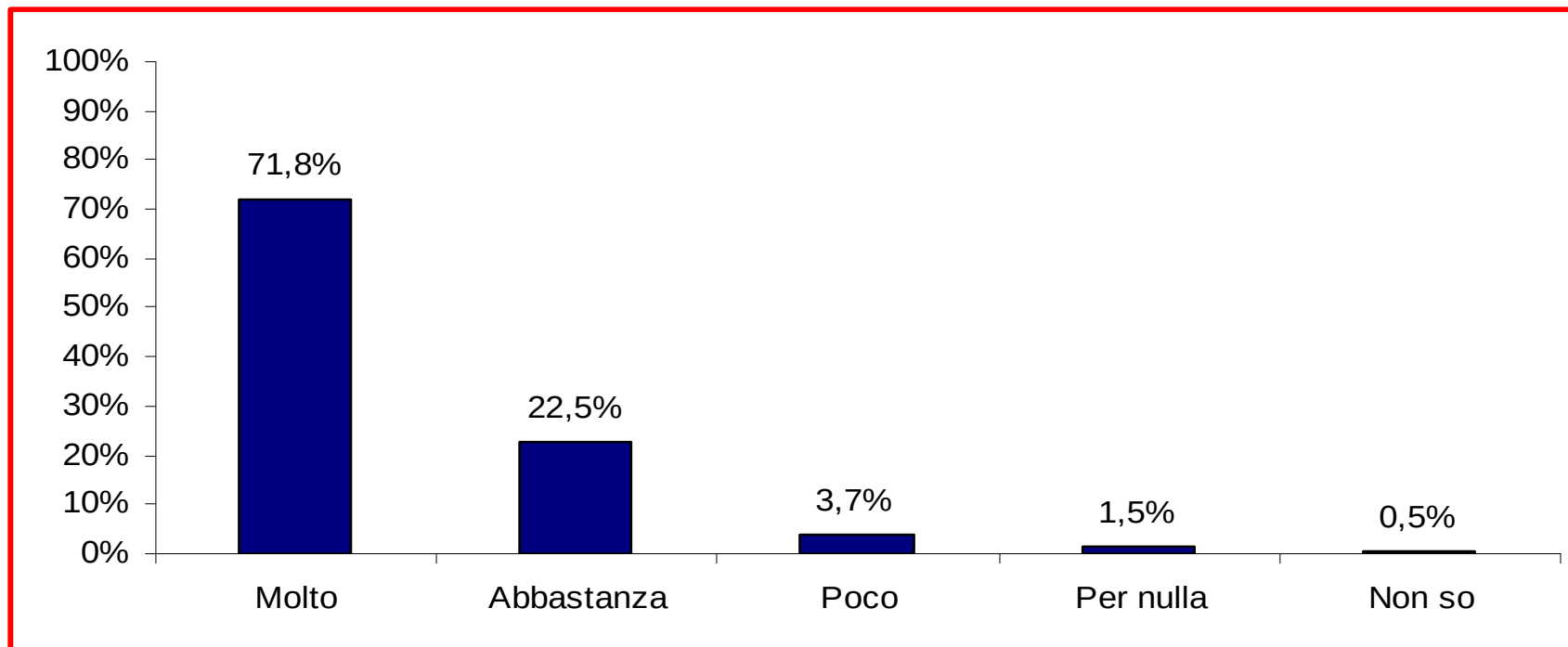


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta. Barre: somma delle percentuali di risposte “molto” o “abbastanza” soddisfatto per la raccolta differenziata. Dati al netto dei “non so”)

A Torino, i cittadini che ritengono molto o abbastanza utile la raccolta differenziata si mostrano nettamente più soddisfatti di tale servizio rispetto a coloro che al contrario gli riconoscono un'utilità limitata o addirittura nulla; la differenza fra i due sottocampioni è infatti di 49,1 punti percentuali.



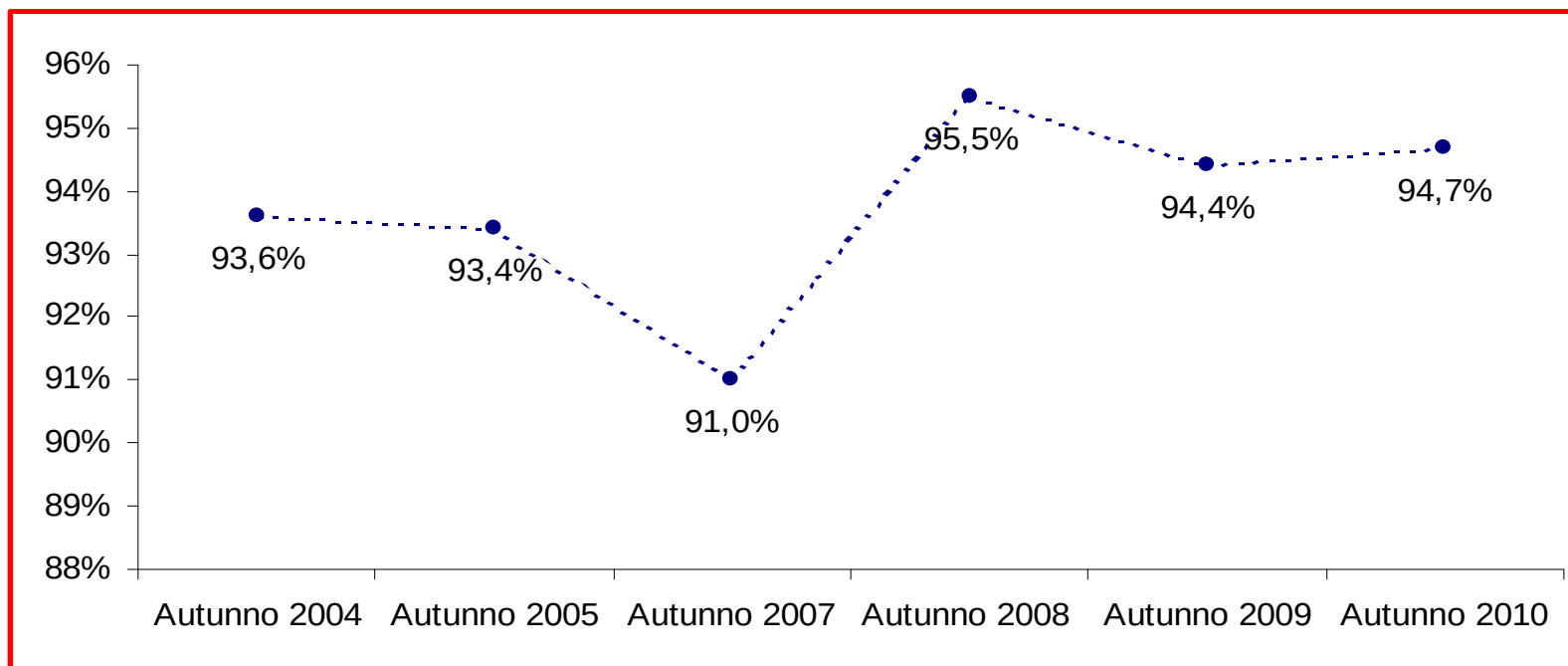
6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti



La quasi totalità dei torinesi ritiene molto o abbastanza utile la raccolta differenziata dei rifiuti: 94,3%.



6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2004 – autunno 2010*

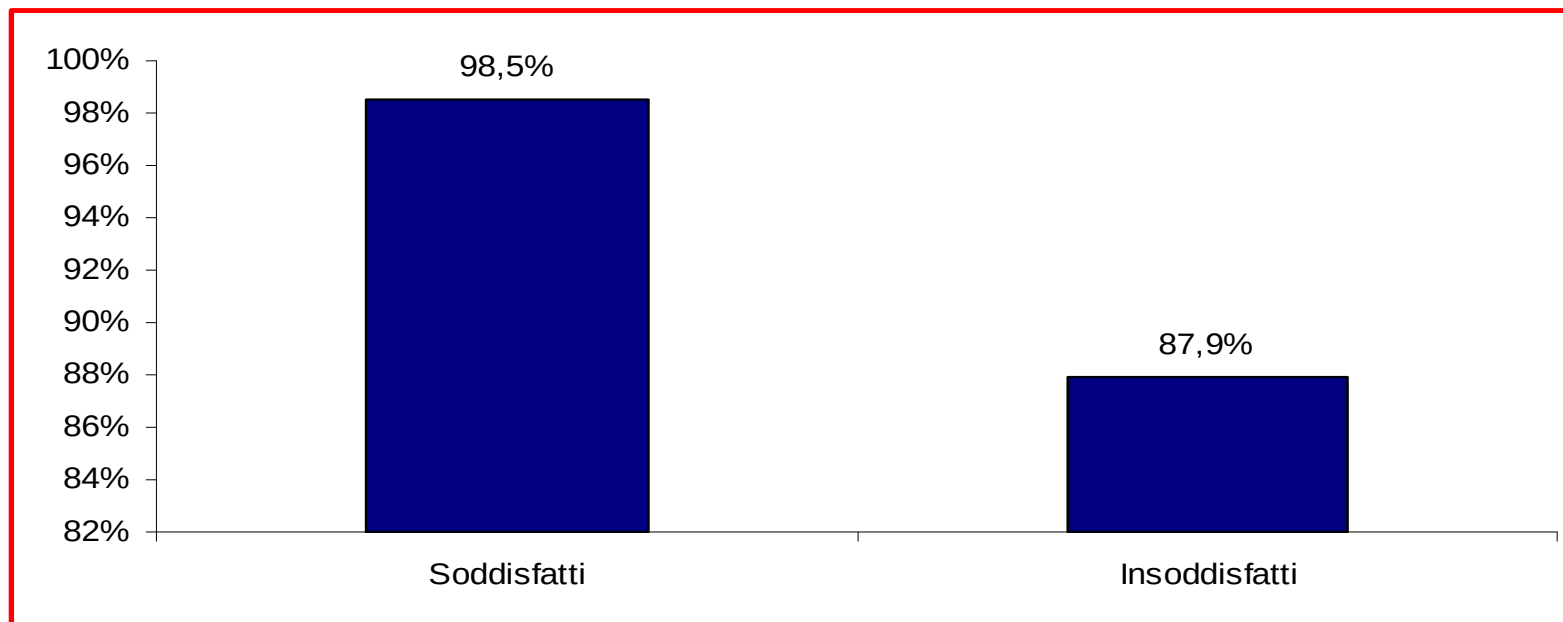


(Linea: somma delle percentuali di risposte "molto utile" e "abbastanza utile". Dati al netto dei "non so")

Fra il 2009 e il 2010 a Torino non si è registrata alcuna variazione nella percentuale di intervistati che ritengono utile il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.



6.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi è soddisfatto/insoddisfatto per tale servizio*

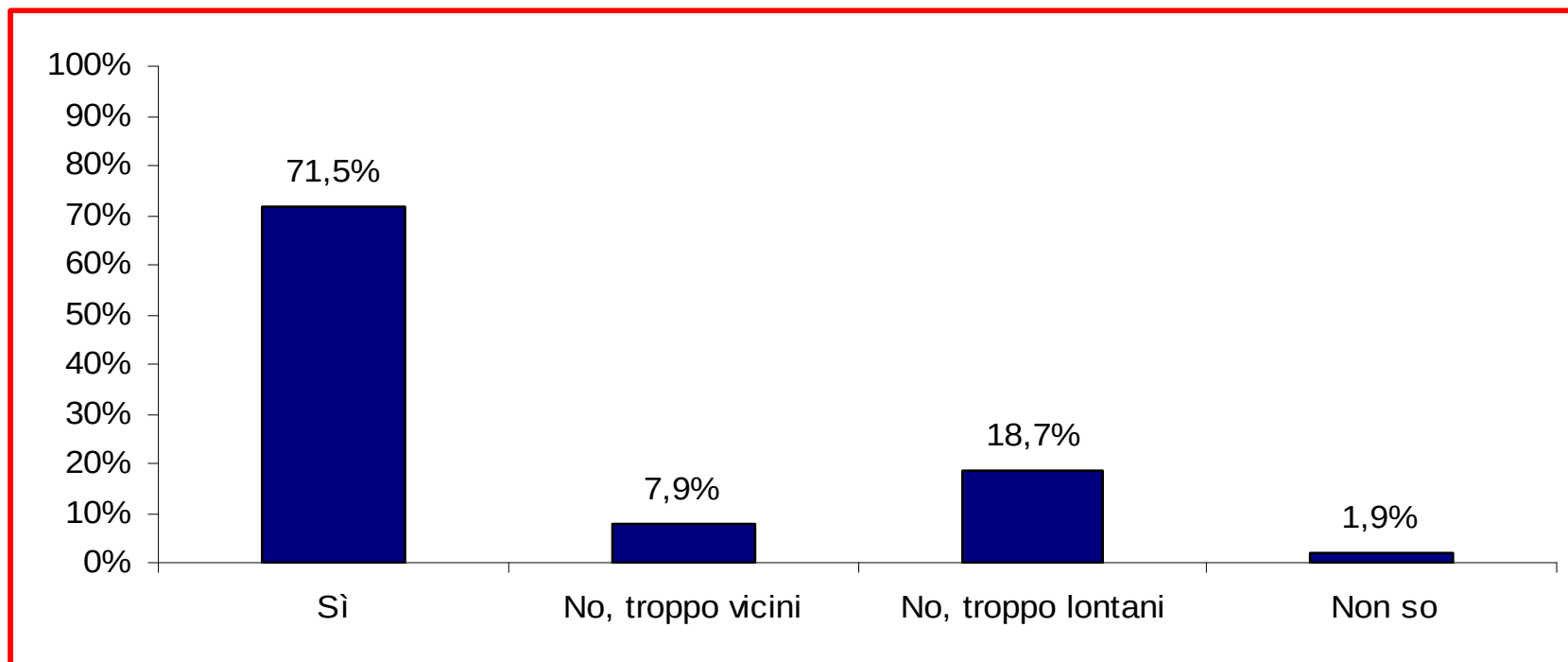


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta. Barre: somma delle percentuali di risposte "molto" o "abbastanza utile la raccolta differenziata". Dati al netto dei "non so")

I torinesi che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di raccolta differenziata ritengono che la raccolta differenziata sia utile in percentuale maggiore rispetto a coloro che si dicono insoddisfatti (differenza pari a 10,6 punti percentuali).



6.3. L'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

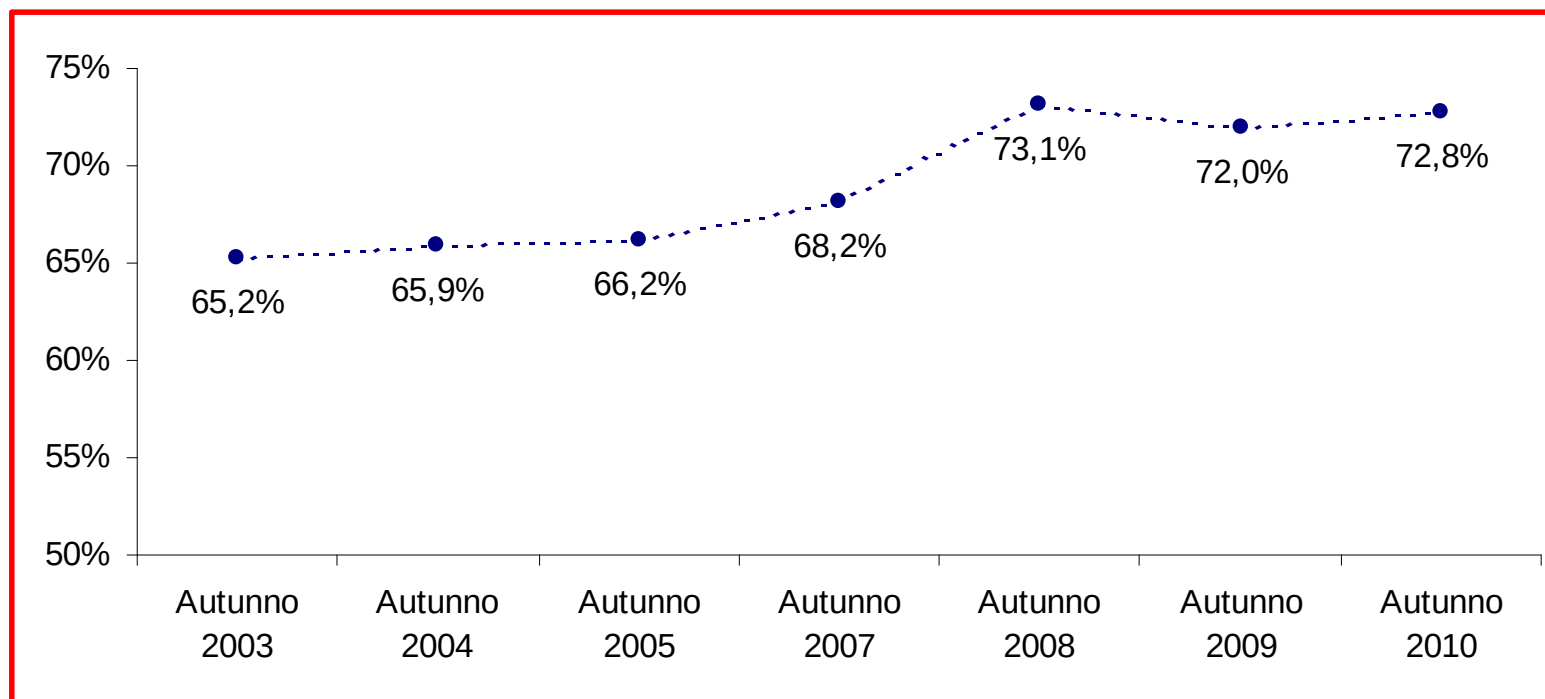


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta dei torinesi. È comunque rilevante la percentuale di coloro che li reputano troppo vicini o troppo lontani dall'abitazione (26,6%).



6.3. L'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010*

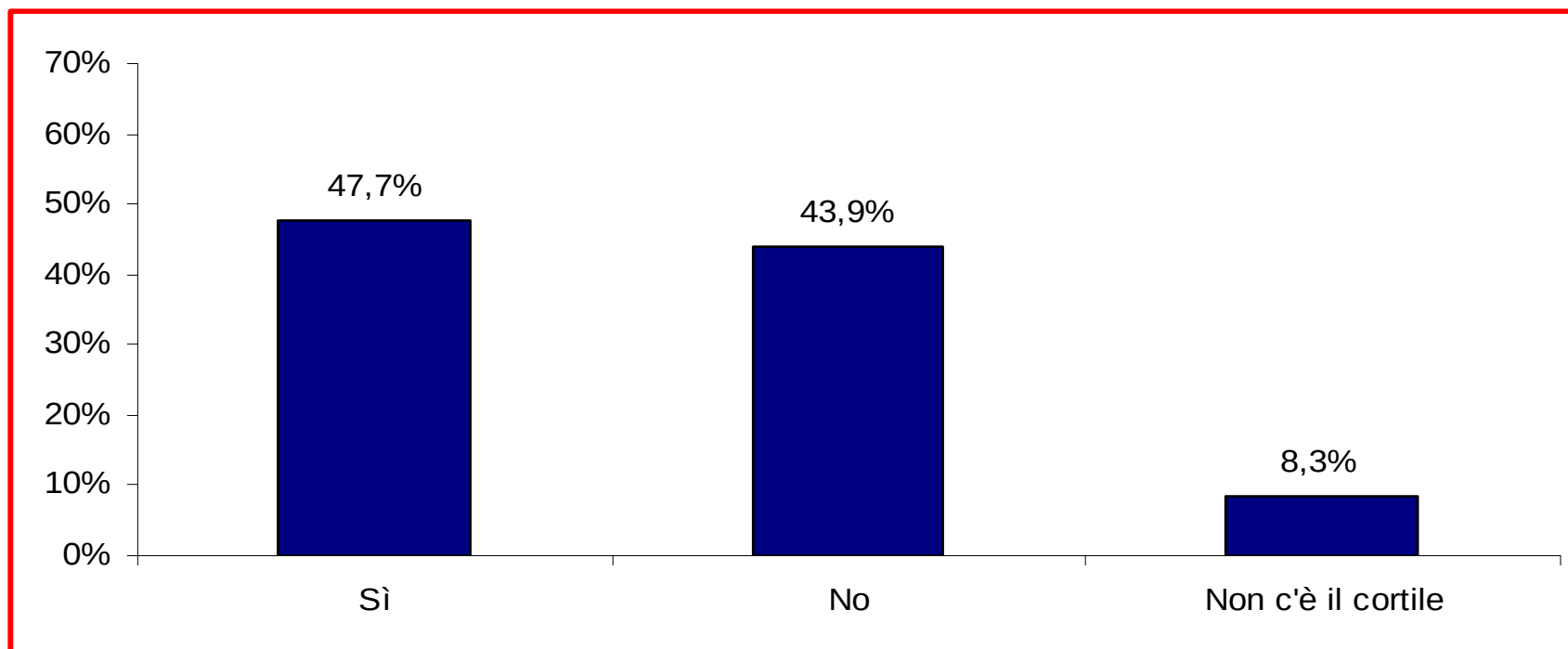


(Linea: percentuali di risposte "sì". Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

Negli ultimi tre anni è rimasta sostanzialmente stabile la percentuale di cittadini torinesi che reputano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili dalla propria abitazione.



6.4. Il ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile

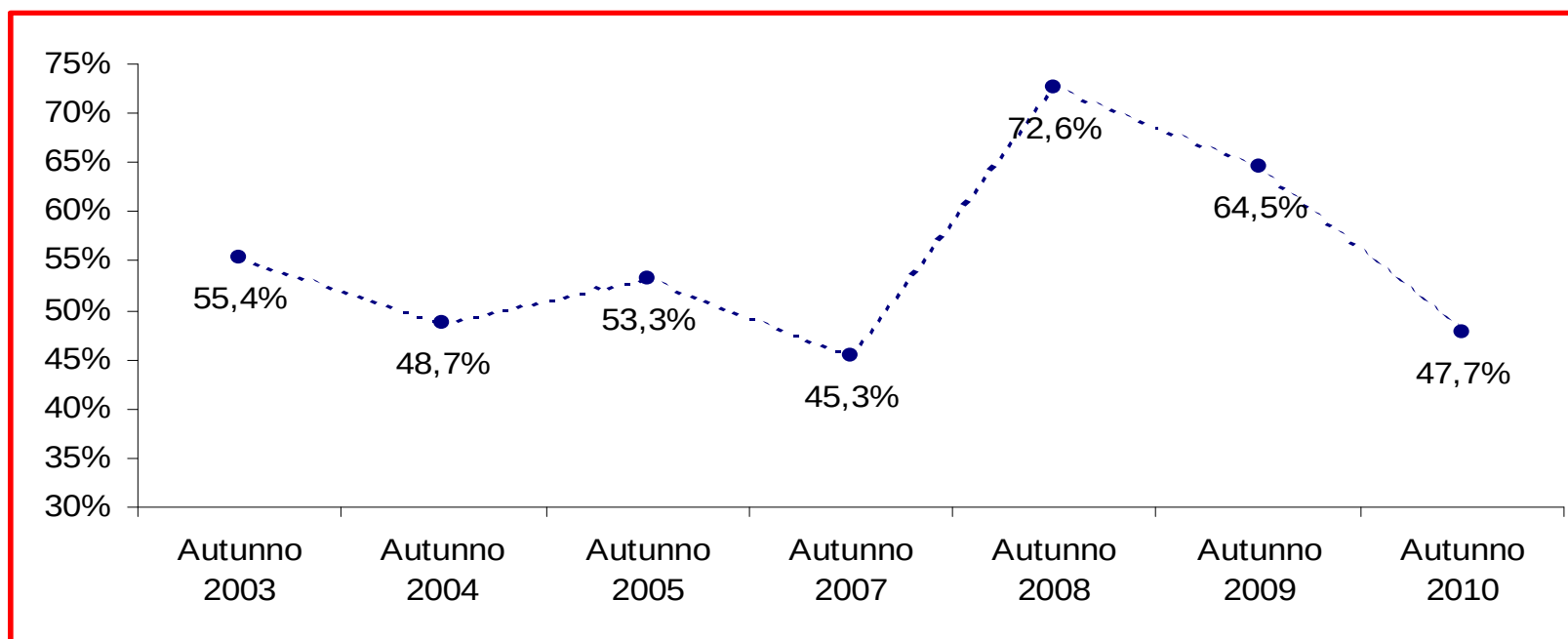


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

L'ubicazione reale o possibile dei contenitori dei rifiuti riciclabili all'interno del cortile di casa non ha incoraggiato/incoraggerebbe eccessivamente i torinesi a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti.



6.4. Il ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010*

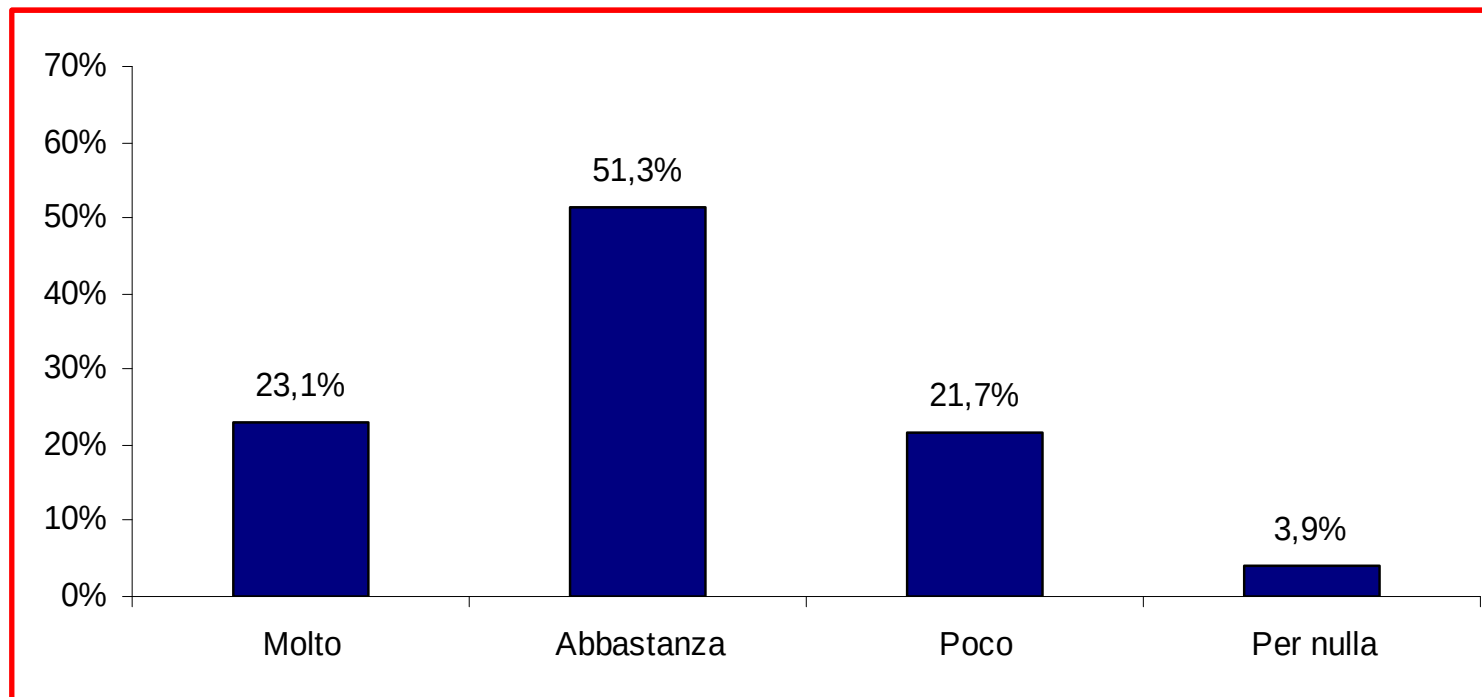


(Linea: percentuale di risposte "sì". Dati al netto dei "non so". Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

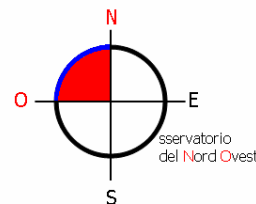
Nel 2010, la percentuale di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione è tornata ad assestarsi su valori simili a quelli precedenti il 2008, dopo i notevoli incrementi registrati nelle ultime due rilevazioni.



6.5. Il giudizio sulla chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata



L'apprezzamento dei torinesi per la chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata si esprime attraverso una percentuale di molto o abbastanza soddisfatti che oltrepassa il 74%.



Dicembre 2010

Lo smaltimento di rifiuti ingombranti e speciali



7.0. Lo smaltimento di rifiuti ingombranti e speciali. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

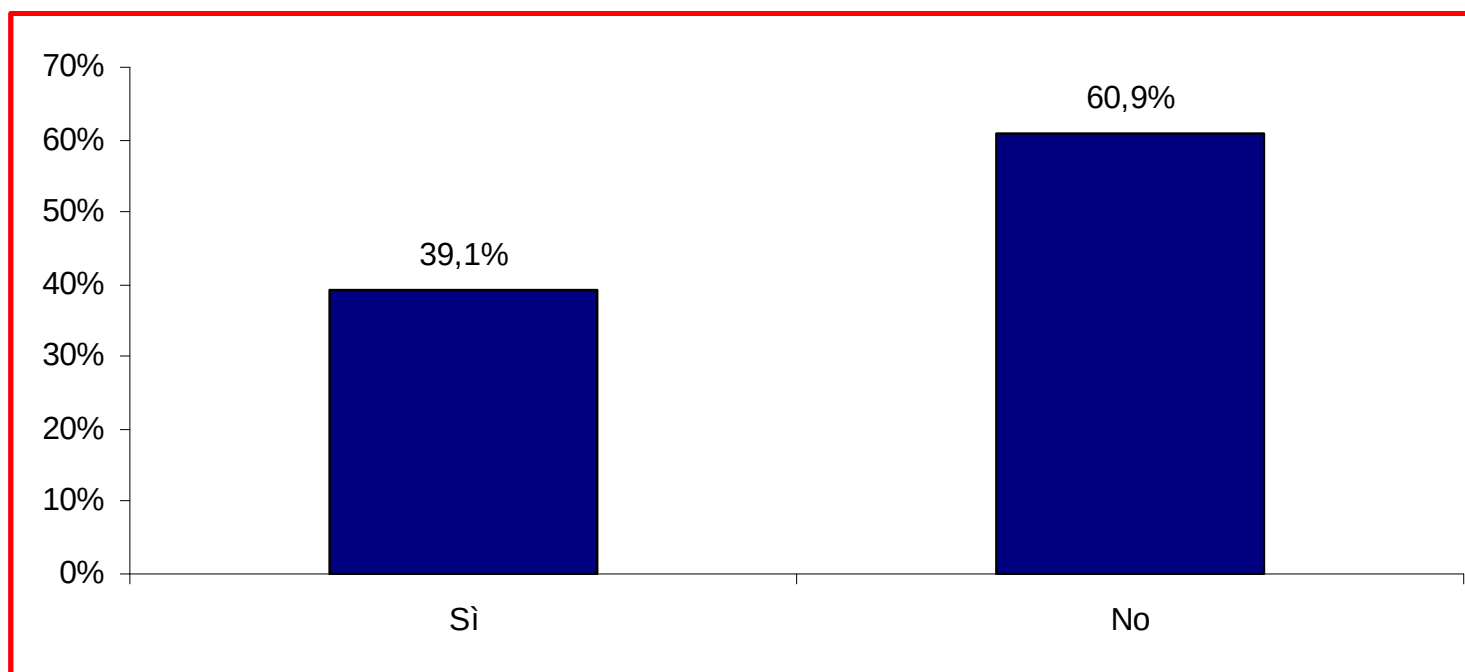
D22. Le è mai capitato di utilizzare un centro multiraccolta/ecocentro?

D23. Le è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?

D24. Per eliminare i rifiuti ingombranti Lei solitamente...



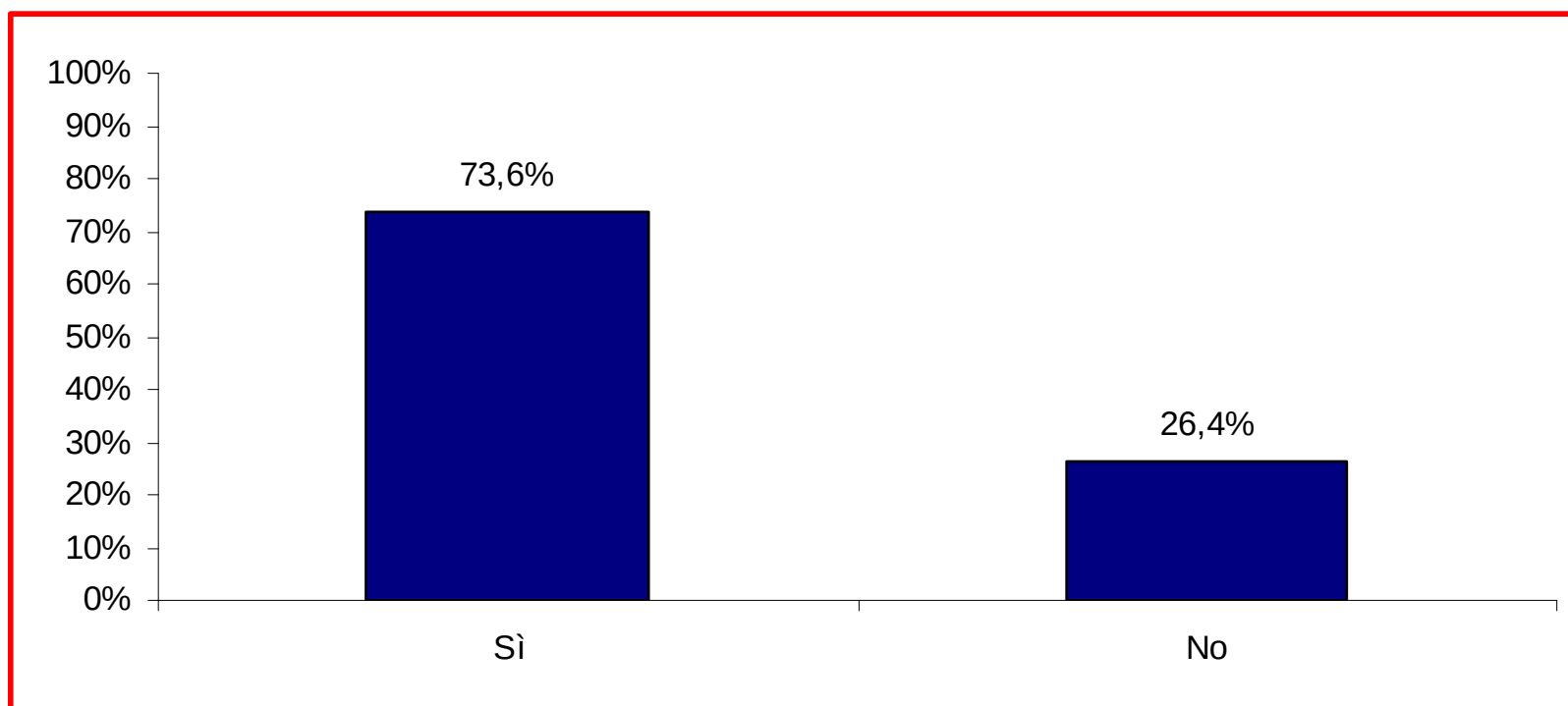
7.1. L'utilizzo di un centro multiraccolta/ecocentro



Circa il 60% dei torinesi dichiara di non avere mai avuto occasione di servirsi di un centro multiraccolta/ecocentro (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione, ecc.).



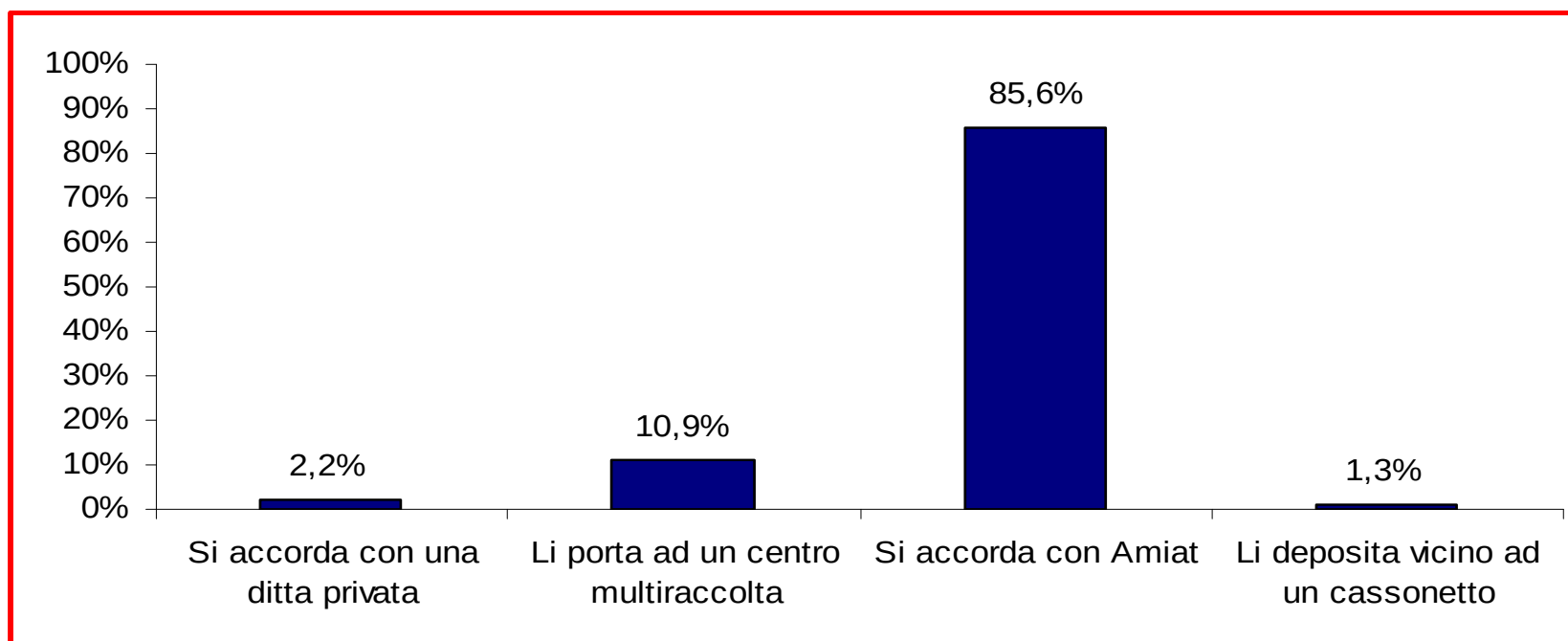
7.2. Lo smaltimento di rifiuti ingombranti



Ad un'amplissima maggioranza dei cittadini torinesi è già capitato di dover smaltire rifiuti ingombranti.

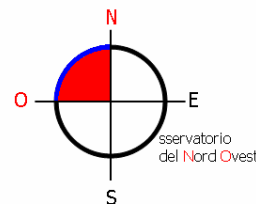


7.3. Come solitamente eliminare i rifiuti ingombranti



(Base: rispondenti cui è capitato di dover smaltire rifiuti ingombranti)

Il modo d'uso abituale scelto dalla popolazione torinese per smaltire i rifiuti ingombranti è quello di contattare Amiat al fine di accordarsi sul loro ritiro. Coloro che scelgono tale modalità rappresentano, infatti, oltre l'85% dei torinesi. Un intervistato su dieci circa dichiara invece di portare tali rifiuti personalmente ad uno dei centri multiraccolta dislocati nella città.



Dicembre 2010

Il numero verde Amiat



8.0. La valutazione del numero verde Amiat.

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D25. Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat?

D26. In che misura e' soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti (1 = per niente soddisfatto; 10 = completamente soddisfatto) della chiamata al numero verde?

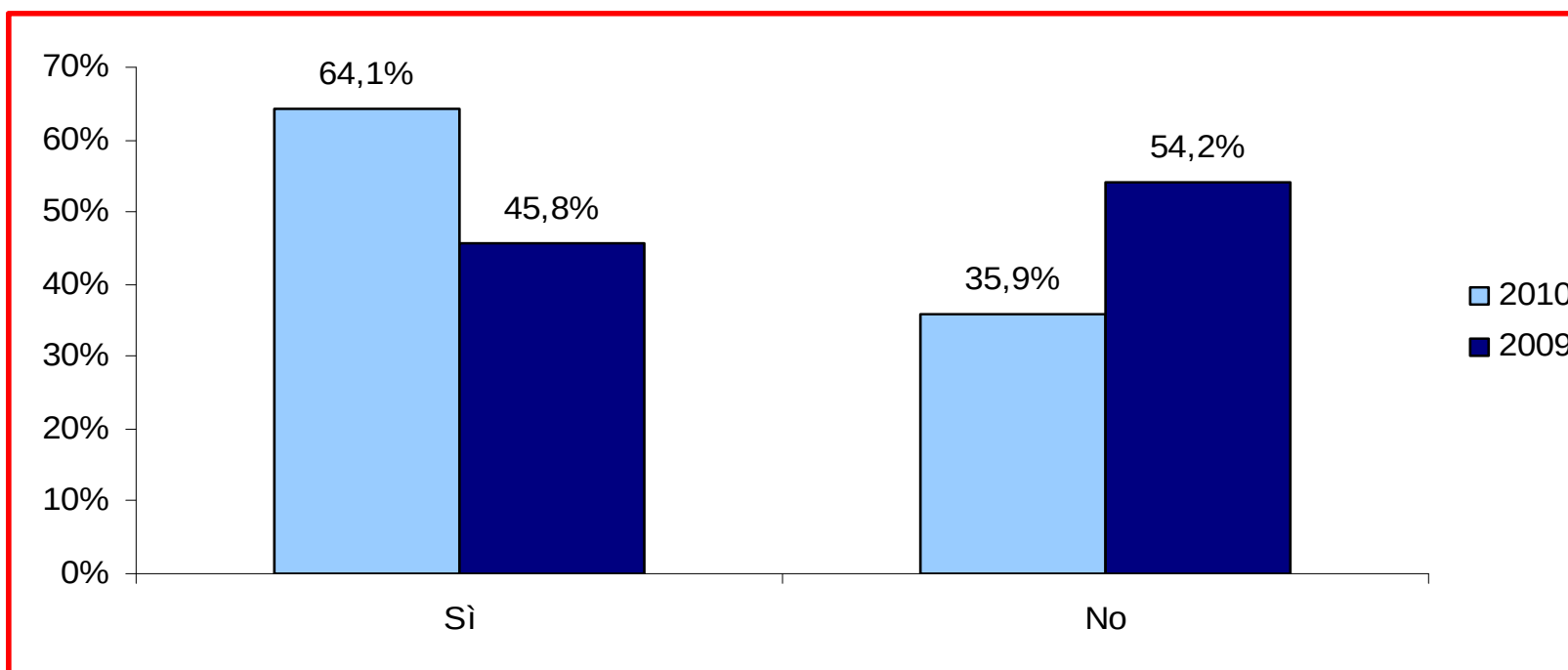
D26.1 L'esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema

D26.2 La capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete

D26.3 La disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono



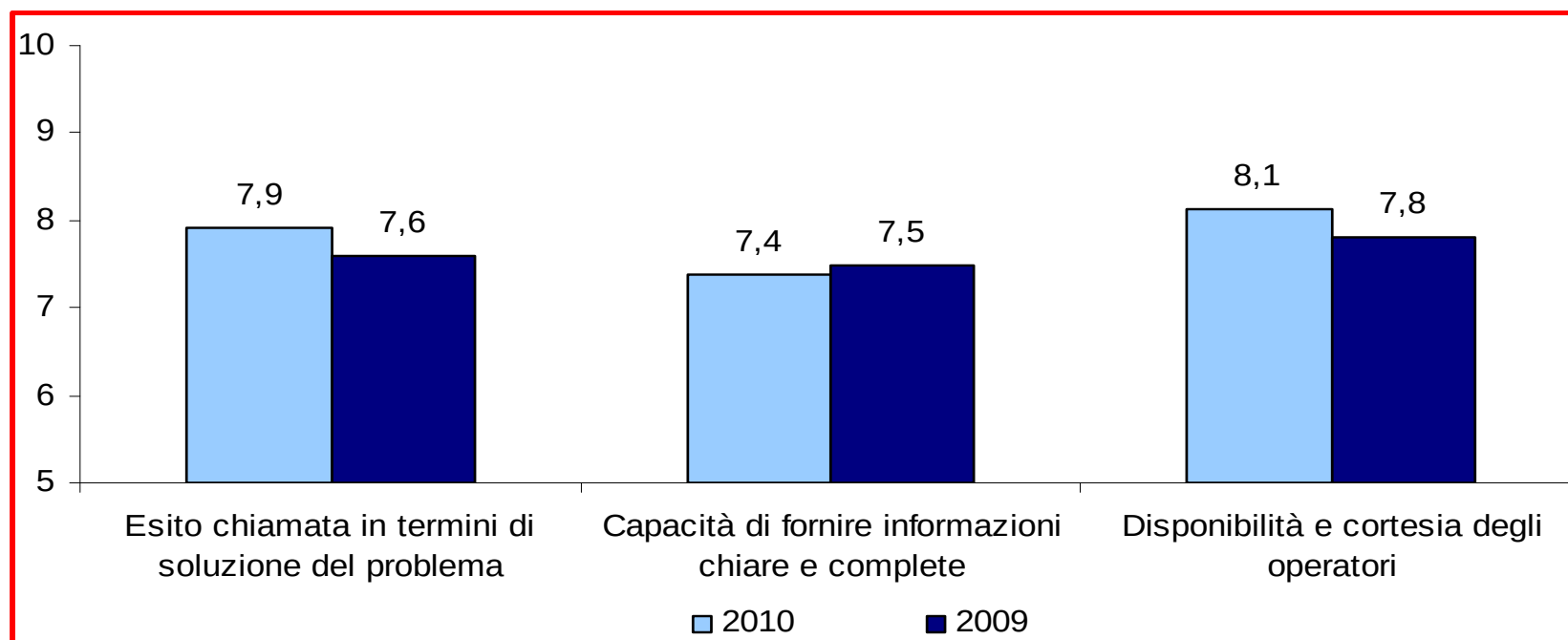
8.1. L'utilizzo del numero verde Amiat



A Torino, circa il 64% dei residenti riferisce di avere avuto occasione di utilizzare il numero verde Amiat. Molto rilevante è l'incremento di tale percentuale rispetto alla corrispondente del 2009.

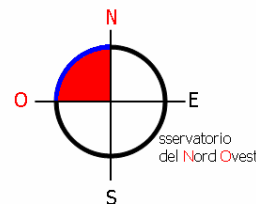


8.2. Il giudizio sulle tre dimensioni del numero verde



(Base: persone cui è capitato di utilizzare il numero verde)

A Torino, il giudizio che viene dato a ciascuna delle tre dimensioni del servizio numero verde Amiat si presenta come molto positivo. La dimensione del servizio che riceve il voto medio più alto è quella relativa alla disponibilità ed alla cortesia degli operatori che rispondono a tale numero verde. Sono statisticamente significativi gli incrementi del voto medio registrati tra il 2009 ed il 2010 in riferimento alla prima ed alla seconda dimensione.

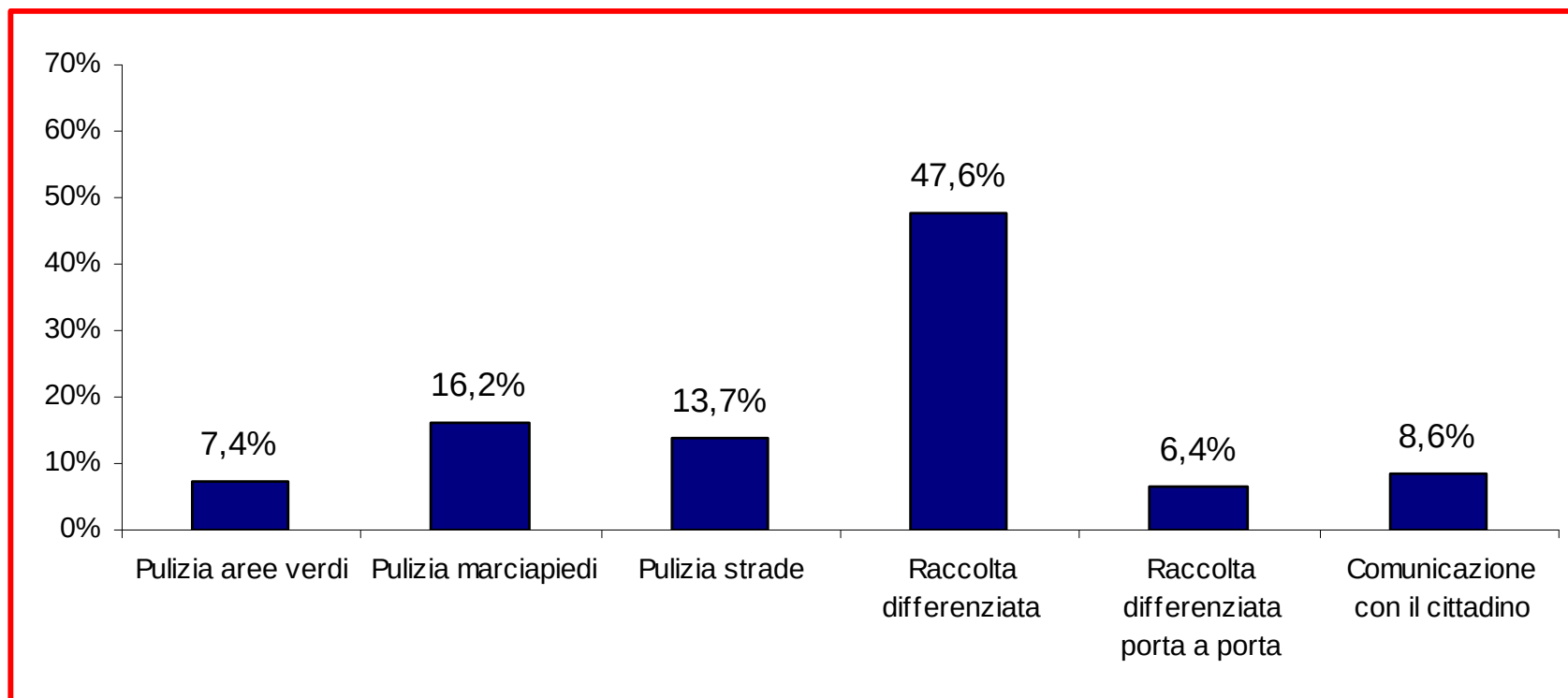


Dicembre 2010

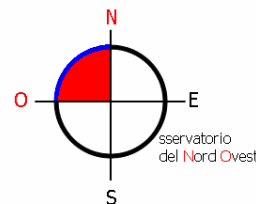
Il servizio di igiene urbana
considerato più importante



9.1. Il servizio di igiene urbana considerato più importante



Quasi la metà dei torinesi considera quello della raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante. Con considerevole distacco, gli altri due servizi maggiormente indicati dai cittadini torinesi come i più importanti risultano essere la pulizia dei marciapiedi e delle strade.

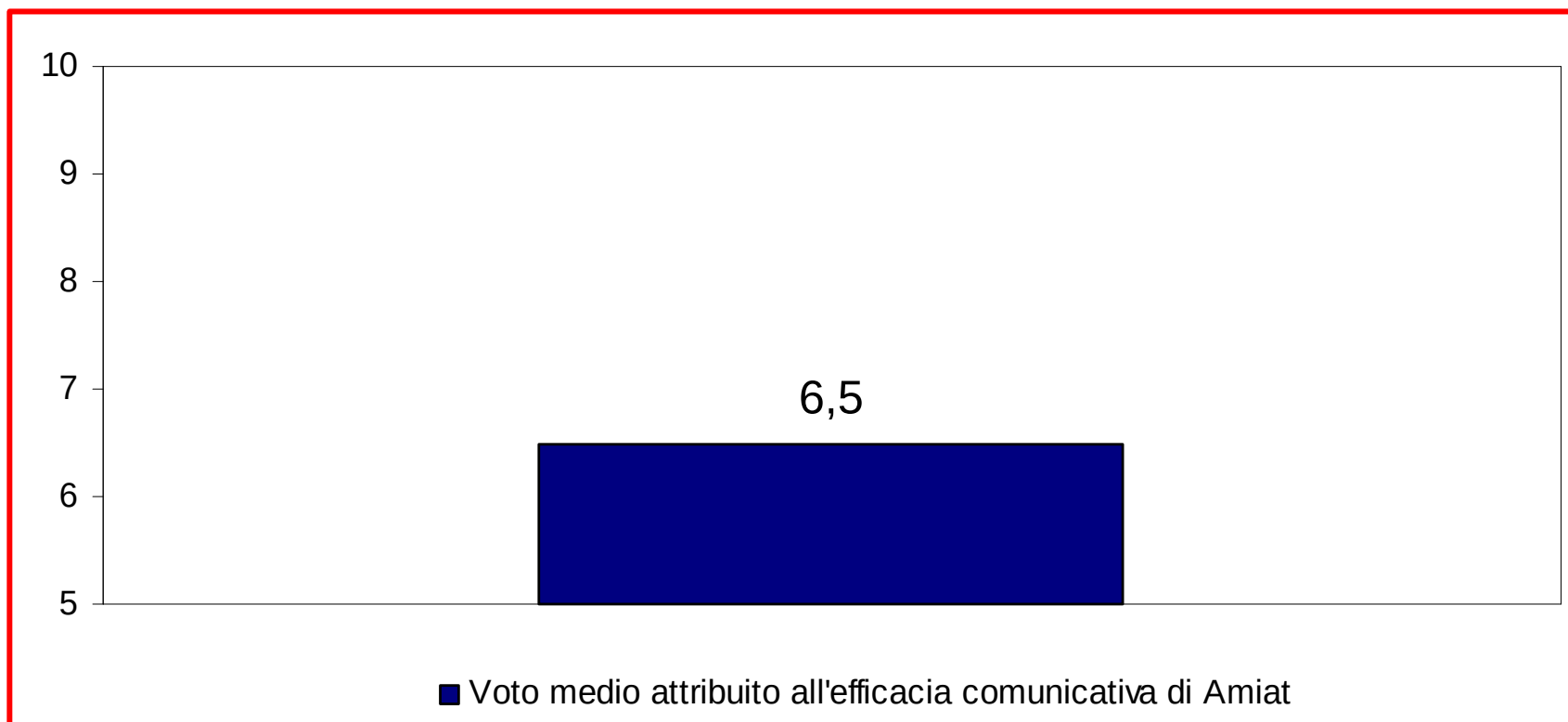


Dicembre 2010

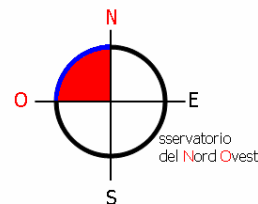
L'efficacia comunicativa di Amiat



10.1. L'efficacia comunicativa di Amiat



I torinesi attribuiscono un voto medio pari a 6 e mezzo all'efficacia della comunicazione realizzata da Amiat, cioè a come Amiat comunica con i cittadini per mezzo di depliant, informazioni, avvisi, campagne pubblicitarie, attività di educazione ambientale nelle scuole, ecc.



Dicembre 2010

In conclusione



11.0. In conclusione (1)

Il servizio di igiene urbana

- Circa il 66% dei torinesi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio di igiene urbana nel suo complesso. Nell'ultimo anno, il voto medio complessivo conferito dai torinesi al servizio di igiene urbana ha registrato una leggera diminuzione, confermando comunque una piena sufficienza (6,4).
- La percentuale di torinesi che giudicano eccessivo il costo del servizio di igiene urbana in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. Rilevante è comunque la percentuale di cittadini che giudicano le tariffe adeguate o addirittura troppo basse, pari al 33,8%.
- Circa il 77% dei torinesi ritiene che la qualità del servizio di igiene urbana rimanga inalterata nel corso di tutti i periodi dell'anno.



11.0. In conclusione (2)

Il servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi

- Il voto medio attribuito dai torinesi alla pulizia in generale del quartiere di residenza corrisponde ad una piena sufficienza (6,4).
- I molto soddisfatti per la pulizia delle strade nel proprio quartiere corrispondono al 10,2%, mentre poco più del 49% si dichiarano abbastanza soddisfatti.
- Per quanto riguarda la pulizia dei marciapiedi del quartiere di residenza, il 52,8% dei torinesi si è dichiarato almeno abbastanza soddisfatto. Coloro che esprimono piena soddisfazione corrispondono al 10,5%, mentre totale insoddisfazione è manifestata dal 15,9% degli intervistati.
- Il 57,3% dei torinesi è abbastanza soddisfatto ed il 6,4% molto soddisfatto del livello di pulizia delle strade cittadine in generale.
- Il 49,0% dei torinesi è abbastanza soddisfatto ed il 5,3% molto soddisfatto del livello di pulizia dei marciapiedi cittadini in generale. Soltanto l'8,3% esprime totale insoddisfazione.
- I cittadini sono molto o abbastanza responsabili, insieme all'azienda, del problema della pulizia di strade e marciapiedi per l'87,1% dei torinesi.



11.0. In conclusione (3)

La pulizia delle strade e dei marciapiedi

■ Tutte e cinque le dimensioni del servizio analizzate raggiungono la piena sufficienza agli occhi dei cittadini torinesi. Si va da un voto medio pari a 6,2 attribuito alla pulizia ed alla cura dei giardini pubblici al 6,7 attribuito alla frequenza di svuotamento dei cestini getta-carta ed agli orari delle operazioni di pulizia, passando per un 6 e mezzo dato al servizio di spazzamento ed al numero di cestini getta-carta.

Il servizio di raccolta dei rifiuti

■ Quasi il 77% dei torinesi esprime soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti: molto soddisfatti sono l'11,2%, abbastanza soddisfatti il 65,4%.

■ Una larghissima maggioranza dei residenti torinesi (79,4%) valuta positivamente la frequenza con cui la raccolta dei rifiuti viene effettuata. Questo dato è sostanzialmente invariato rispetto all'autunno 2009.

■ Il primo mattino è scelto da quasi la metà dei torinesi come il momento della giornata più adatto ad effettuare la raccolta dei rifiuti.

■ Il voto medio attribuito dai torinesi raggiunge la sufficienza piena in ciascuna delle dimensioni del servizio analizzate. In particolare, spicca il quasi 8 che esprime la soddisfazione degli utenti per una distanza non eccessiva da casa e per un'appropriata ubicazione dei luoghi di raccolta.



11.0. In conclusione (4)

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

- Il voto medio conferito al servizio di raccolta differenziata porta a porta è decisamente positivo tra gli utenti del servizio stesso (7,3), e supera appena la sufficienza fra i non utenti (6,1).
- Quasi la metà dei residenti torinesi dichiara di non aver incontrato alcuna difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta. Il servizio rappresenta invece un grosso problema soltanto per il 6,7% degli intervistati.
- Tra coloro che hanno incontrato almeno qualche problema nell'effettuare quanto richiesto dal servizio di raccolta porta a porta, la maggioranza relativa lamenta difficoltà dovute alla mancanza di spazi adeguati nell'abitazione o nel condominio. Inoltre, il 23% degli intervistati sottolinea che quanto richiesto dal servizio è troppo complicato o che i rifiuti da differenziare sono troppi.



11.0. In conclusione (5)

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

■ Le persone che si dicono soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata rappresentano la maggioranza assoluta della popolazione torinese (molto + abbastanza soddisfatti: 72,0%). Tale percentuale è sostanzialmente immutata rispetto al valore registrato nell'autunno 2009.

■ La quasi totalità dei torinesi ritiene molto o abbastanza utile la raccolta differenziata dei rifiuti: 94,3%. Tale percentuale è sostanzialmente immutata rispetto al valore registrato nell'autunno 2009.

■ La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta dei torinesi (71,5; dato in linea con il 2009). È comunque rilevante la quota di coloro che li reputano troppo vicini o troppo lontani dall'abitazione (26,6%).

■ L'ubicazione reale o possibile dei contenitori dei rifiuti riciclabili all'interno del cortile di casa non ha incoraggiato/incoraggerebbe eccessivamente i torinesi a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti.

Nel 2010, la percentuale di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione è tornata ad assestarsi su valori simili a quelli precedenti il 2008, dopo i notevoli incrementi registrati nelle ultime due rilevazioni.



11.0. In conclusione (6)

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

■ L'apprezzamento dei torinesi per la chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata si esprime attraverso una percentuale di molto o abbastanza soddisfatti che oltrepassa il 74%.

Lo smaltimento di rifiuti ingombranti e speciali

■ Circa il 60% dei torinesi dichiara di non avere mai avuto occasione di servirsi di un centro multiraccolta/ecocentro.

■ Ad un'amplessima maggioranza dei cittadini torinesi (73,6%) è già capitato di dover smaltire rifiuti ingombranti. Il modo d'uso abituale scelto dalla popolazione torinese per smaltire i rifiuti ingombranti è quello di contattare Amiat al fine di accordarsi sul loro ritiro. Coloro che scelgono tale modalità rappresentano, infatti, oltre l'85% dei torinesi.

Il numero verde Amiat

■ A Torino, circa il 64% dei residenti riferisce di avere avuto occasione di utilizzare il numero verde Amiat. Le tre dimensioni del servizio analizzate hanno ricevuto tutte un voto medio molto alto.



11.0. In conclusione (7)

Il servizio di igiene urbana considerato più importante

■ Quasi la metà dei torinesi considera quello della raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante. Con considerevole distacco, gli altri due servizi maggiormente indicati dai cittadini torinesi come i più importanti risultano essere la pulizia dei marciapiedi e quella delle strade.

L'efficacia comunicativa di Amiat

■ I torinesi attribuiscono un voto medio pari a 6 e mezzo all'efficacia della comunicazione realizzata da Amiat, cioè a come Amiat comunica con i cittadini per mezzo di depliant, informazioni, avvisi, campagne pubblicitarie, attività di educazione ambientale nelle scuole, ecc.

Igiene urbana

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli

Osservatorio del Nord Ovest - Università degli Studi di Torino

Igiene urbana

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma

Anno 2011

a cura di Mirko Dancelli

Osservatorio del Nord Ovest - Università degli Studi di Torino



Le caratteristiche dell'indagine

- A. Le caratteristiche dell'indagine
- B. Il confronto fra i campioni e gli universi

Il servizio di igiene urbana

- 1.0. La valutazione del servizio di igiene urbana.
Domande utilizzate
- 1.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana
- 1.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana in Torino. *Confronto 2008-2011*
- 1.2. La valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità
- 1.2. La valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Confronto 2008-2011*

La pulizia di strade ed aree verdi

- 2.0. La valutazione della pulizia di strade ed aree verdi. *Domande utilizzate*
- 2.1. La soddisfazione per la pulizia delle strade della città di residenza
- 2.1. La soddisfazione per la pulizia delle strade della città di residenza. *Confronto 2008-2011*
- 2.2. Il giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi
- 2.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade

Il servizio di raccolta dei rifiuti

3.0. La valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti.
Domande utilizzate

3.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti

3.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti

3.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*

3.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti

La raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

4.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Domande utilizzate*

4.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta

4.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto 2008-2011*

4.2. Le difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta

4.3. La principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta

La raccolta differenziata dei rifiuti

5.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Domande utilizzate*

5.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

5.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*

5.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

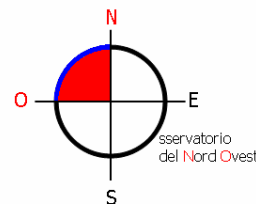
5.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*

5.3. L'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

Il servizio di igiene urbana più importante

6.1 La scelta del servizio di igiene urbana più importante

7.0. In conclusione



Febbraio 2011

Le caratteristiche dell'indagine



A. Caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** febbraio 2011
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI), dedicato all'analisi della soddisfazione dei residenti in Torino, Milano, Bologna e Roma per il servizio di igiene urbana nelle sue componenti di: pulizia delle strade, dei marciapiedi e degli spazi verdi; raccolta dei rifiuti in generale; raccolta dei rifiuti differenziata e differenziata porta a porta (29 domande).
- **CAMPIONI:**
Il campione torinese è costituito da 1415 torinesi (di cui 591 costituiscono un sovra-campionamento delle persone coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta). Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere, età (dati Istat, 1 gennaio 2009) e circoscrizione (dati sito del comune di Torino, 31 dicembre 2009).



A. Caratteristiche dell'indagine

■ CAMPIONI:

Il campione milanese è costituito da 850 soggetti residenti in Milano, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e zona di residenza (dati sito comune di Milano, 01/01/2010).

Il campione bolognese è costituito da 850 soggetti residenti in Bologna, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e zona di residenza (dati sito comune di Bologna, 01/01/2010).

Il campione romano è costituito da 850 soggetti residenti in Roma, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e municipio di residenza (dati sito comune di Roma, 01/01/2010).



A. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** Per quanto riguarda le indagini sulle popolazioni di Torino, Milano e Roma, alcune domande del questionario 2011 sono state riprese dal questionario somministrato in una precedente indagine del 2008.
- **MARGINE MASSIMO DI ERRORE:**

Nell'indagine sulla popolazione torinese, Il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 2,61\%$, con una confidenza del 95%.

Nelle indagini sulle popolazioni milanese, bolognese e romana, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 3,35\%$, con una confidenza del 95%.

B. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	367.319	666	47,1	47,1
Donne	412.483	749	52,9	52,9
18-29 anni	105.071	191	13,5	13,5
30-59 anni	400.930	728	51,4	51,4
60 anni e oltre	273.801	496	35,1	35,1
BASI	779.802	1415	100%	100%

B. Confronto fra il campione e l'universo: Milano

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	519.881	397	46,7%	46,7%
Donne	593.901	453	53,3%	53,3%
18-29 anni	136.276	104	12,2%	12,2%
30-59 anni	583.392	445	52,4%	52,4%
60 anni e oltre	394.114	301	35,4%	35,4%
BASI	1.113.782	850	100%	100%

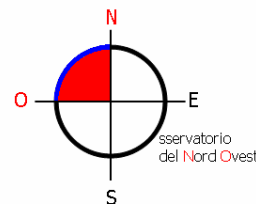


B. Confronto fra il campione e l'universo: Bologna

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	151.868	392	46,2%	46,2%
Donne	177.202	458	53,8%	53,8%
18-29 anni	40.377	104	12,3%	12,3%
30-59 anni	165.099	425	50,1%	50,1%
60 anni e oltre	123.594	320	37,6%	37,6%
BASI	329.070	850	100%	100%

B. Confronto fra il campione e l'universo: Roma

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	1.062.902	394	46,3%	46,3%
Donne	1.232.275	456	53,7%	53,7%
18-29 anni	324.744	119	14,1%	14,0%
30-59 anni	1.207.728	446	52,7%	52,5%
60 anni e oltre	762.705	284	33,2%	33,5%
BASI	2.295.177	850	100%	100%



Febbraio 2011

Il servizio di igiene urbana

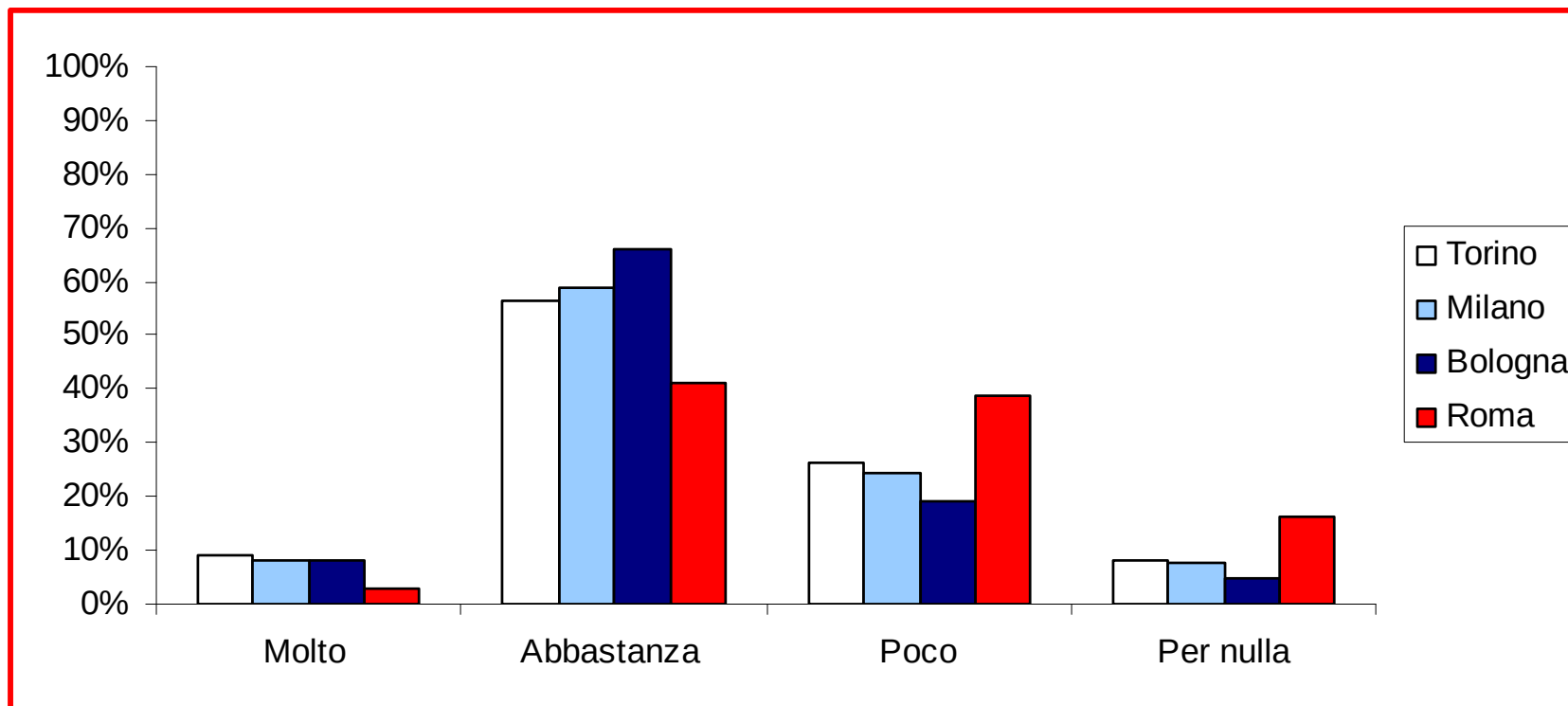


1.0. La valutazione del servizio di igiene urbana. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D6. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nella città in cui risiede?	
D26. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nella città in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	Ammessi 2008-2011
D7. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade)?	Ammessi 2008-2011

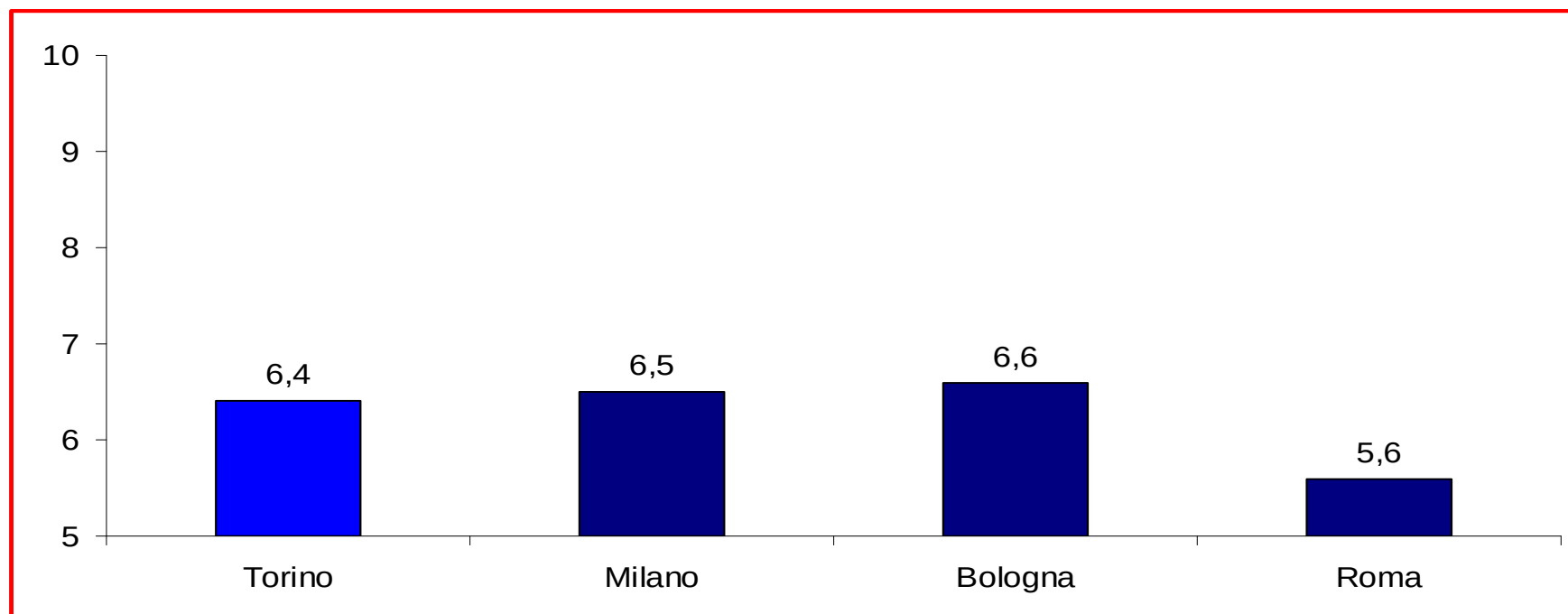


1.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia della strade)?



Il 65,7% dei torinesi si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto del servizio di igiene urbana considerato nel suo complesso; le corrispondenti percentuali sono 66,8% a Milano, 74,4% a Bologna e 44,2% a Roma.

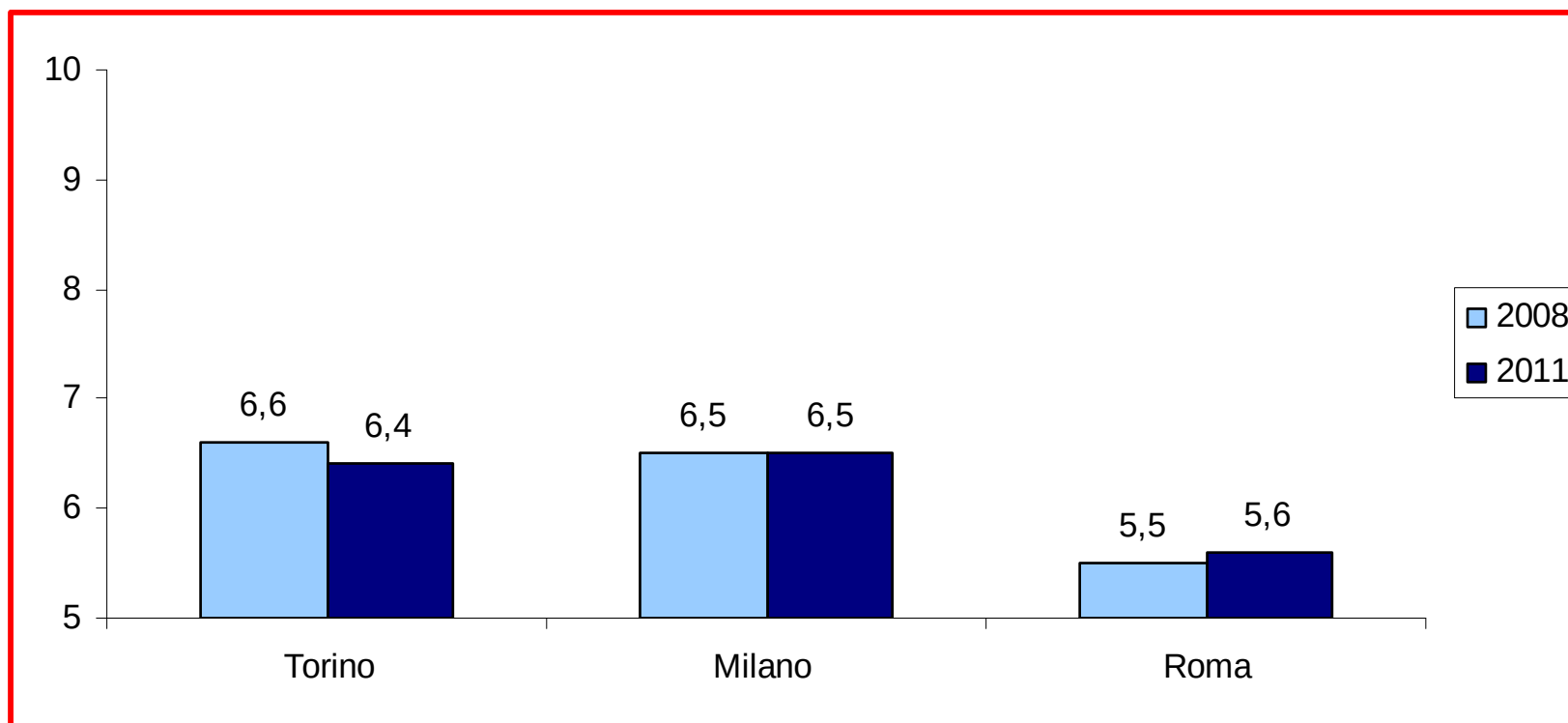
1.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima).



Torino, Milano e Bologna risultano molto vicine tra loro per quanto riguarda il voto medio attribuito dai residenti al servizio di igiene urbana inteso nel suo complesso. Sensibilmente inferiore, ed insufficiente, è invece la soddisfazione dei cittadini romani.



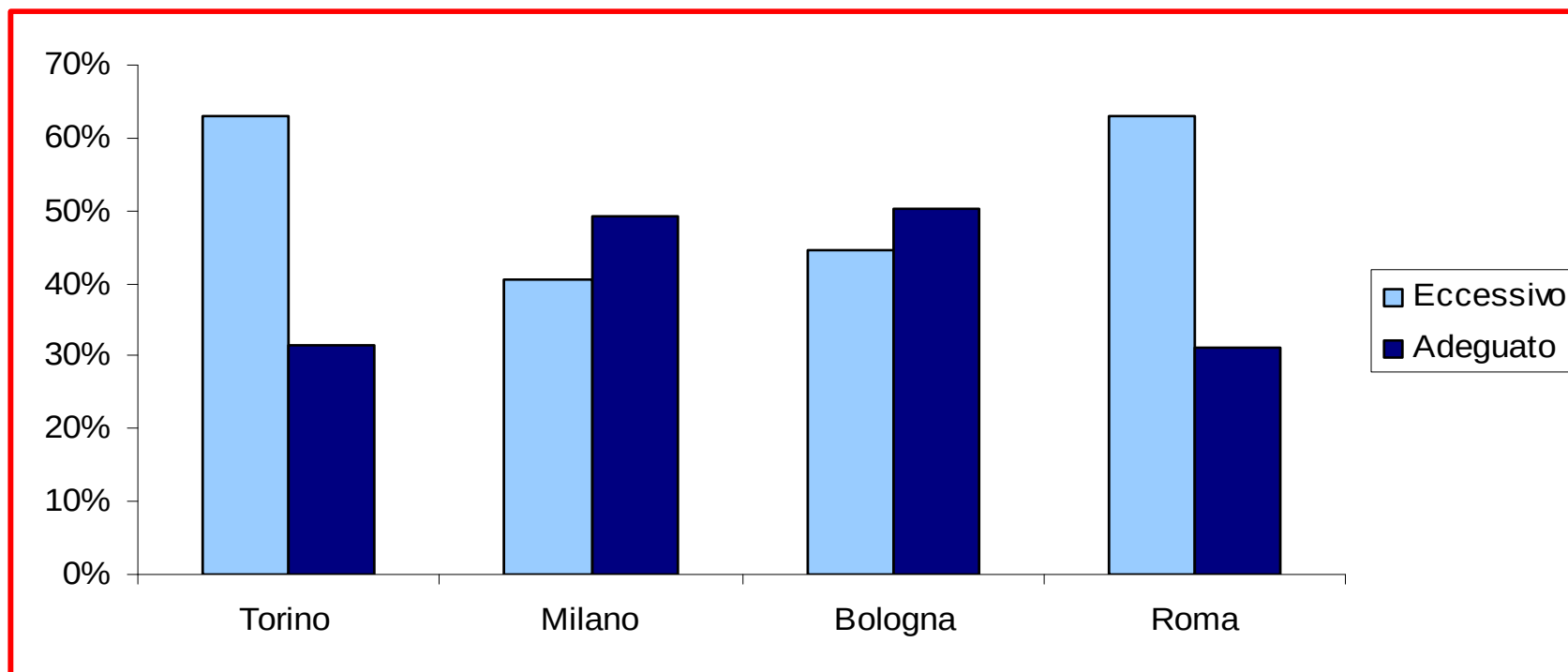
1.1. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima). *Confronto 2008-2011*



Dall'autunno 2008 all'inverno 2011, la soddisfazione degli utenti delle tre metropoli considerate in merito al servizio di igiene urbana è sostanzialmente immutata.

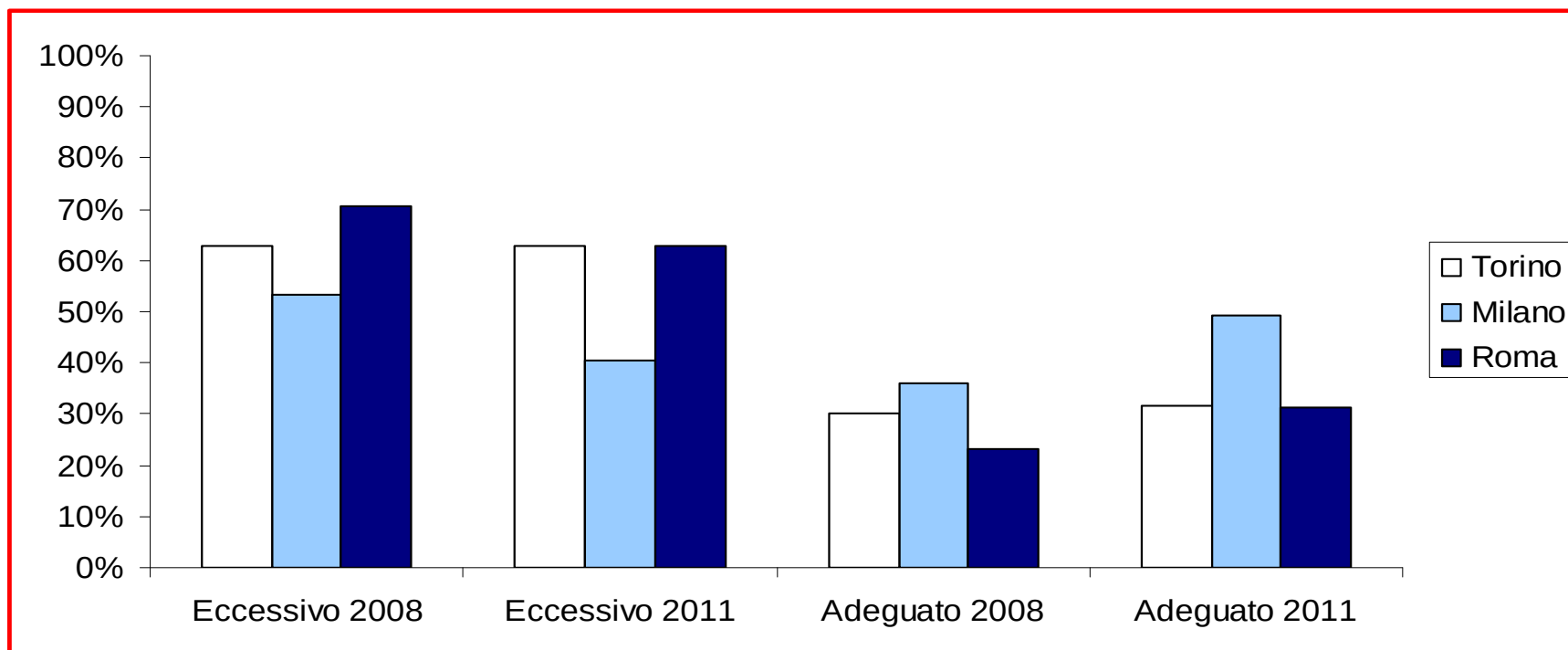


1.2. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio in relazione alla sua qualità

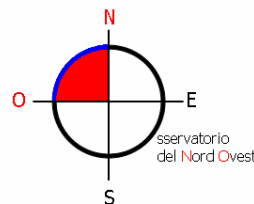


A Torino e a Roma prevalgono i cittadini che giudicano eccessivo il costo del servizio di igiene urbana rispetto a coloro che lo giudicano adeguato in relazione alla qualità del servizio offerto (differenze pari rispettivamente a 31,4 e 31,6 punti percentuali). Al contrario, a Milano e Bologna prevalgono i cittadini soddisfatti.

1.2. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Confronto 2008-2011*



A Milano e a Roma, dal 2008 al 2011 la percentuale di cittadini che ritengono il costo eccessivo si è ridotta. Per la precisione, a Milano la differenza “eccessivo-adequato” nel 2008 era pari a 17,3 punti percentuali; nel 2011 si è invertita di segno (i soddisfatti prevalgono) diventando di 8,9. A Roma, la differenza 2008 era pari a 47,3 punti percentuali e nel 2011 si è ridotta a 31,6. A Torino la differenza “eccessivo-adequato” non ha subito sostanziali variazioni dal 2008 al 2011, rimandando ancorata su 30 punti percentuali (eccessivo 63%, adeguato 30%).



Febbraio 2011

La pulizia di strade ed aree verdi

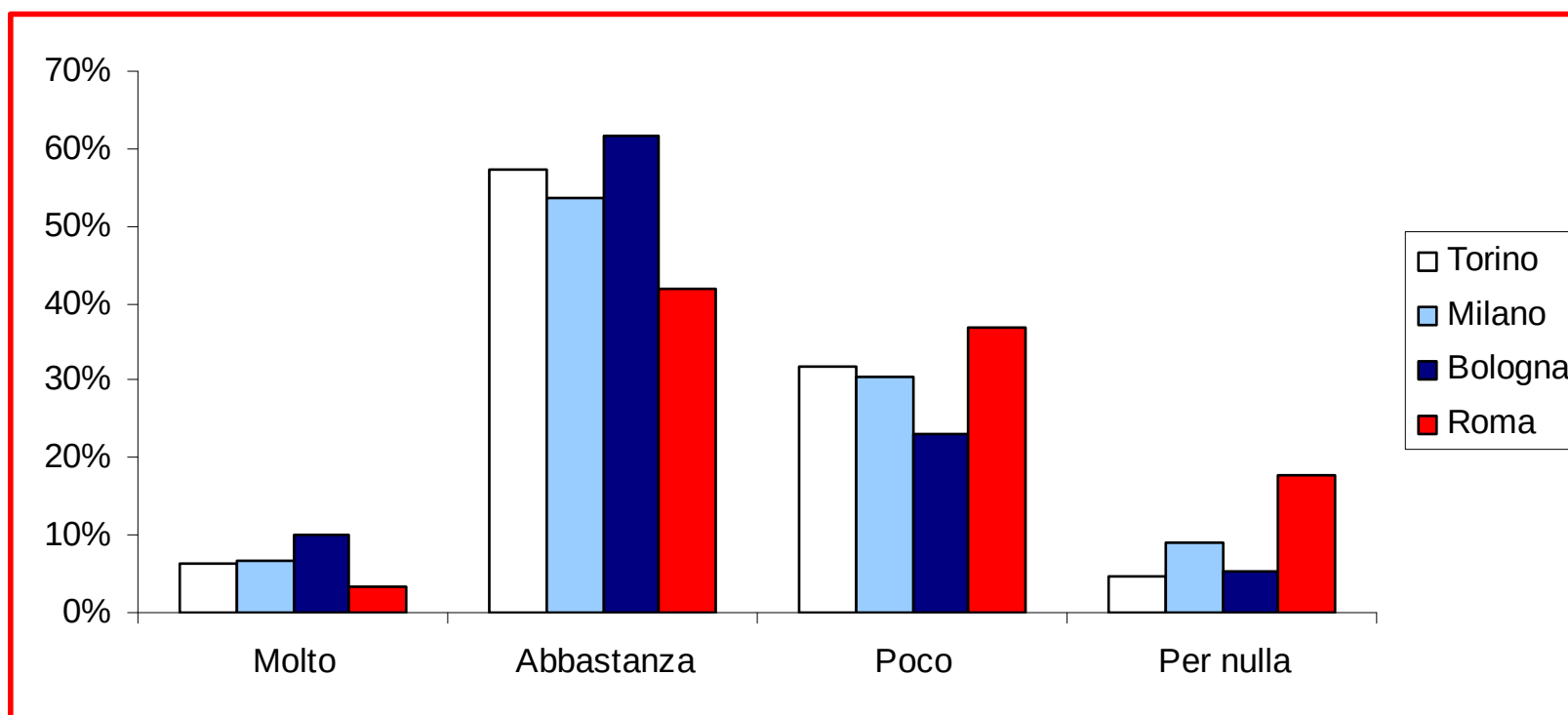


2.0. La valutazione della pulizia di strade ed aree verdi. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D21. Quanto e' soddisfatto/a della pulizia delle strade della città in cui vive?	Ammessi 2008-2011
D23. Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporco a 10 = molto pulito sul livello di pulizia di: D23.1 Strade D23.2 Aree verdi	
D24. Esprima ora il Suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo ad alcuni aspetti del servizio di pulizia delle strade. Quanto e' soddisfatto per: D24.1 Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati D24.2 Numero di cestini getta-carta in città D24.3 Servizio di spazzamento D24.4 Orari delle operazioni di pulizia D24.5 Pulizia e cura dei giardini pubblici	



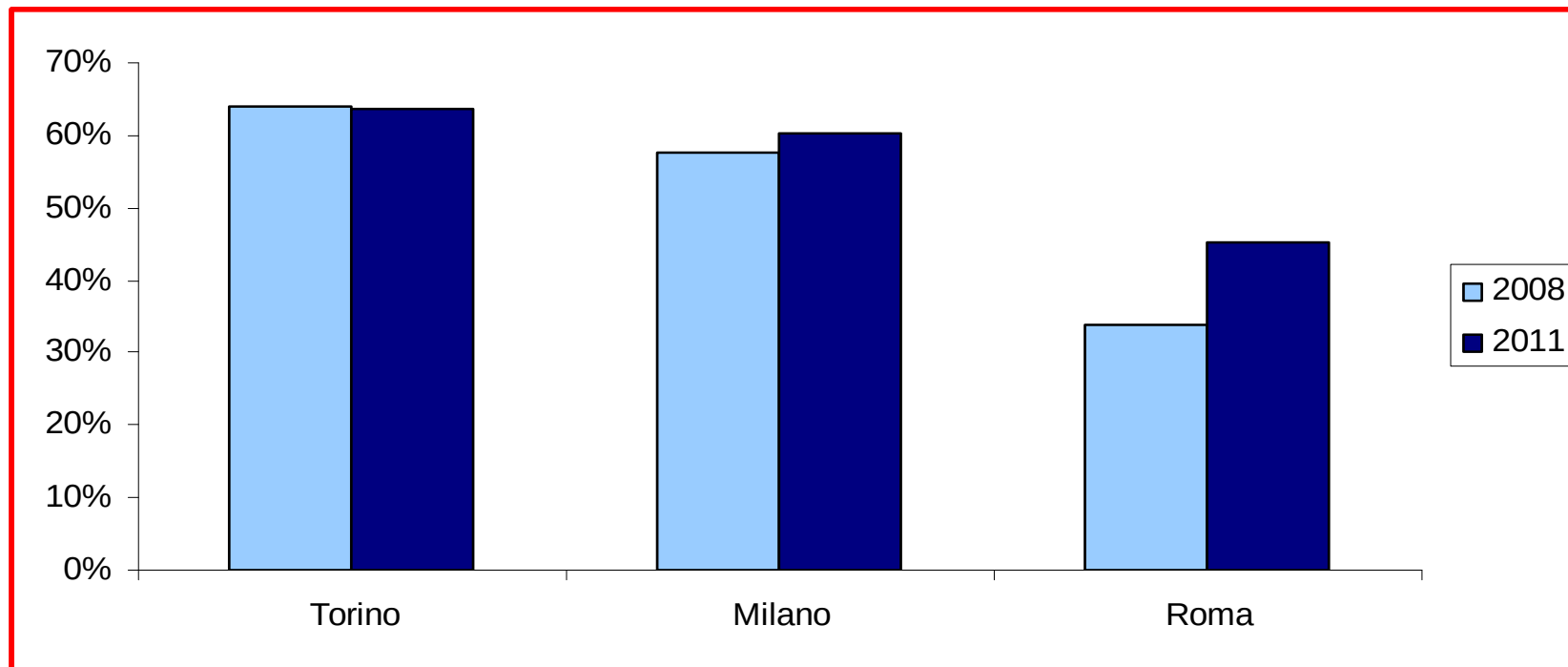
2.1. La soddisfazione per la pulizia delle strade nella città di residenza



Il 63,7% dei torinesi è molto oppure abbastanza soddisfatto per la pulizia delle strade cittadine; le corrispondenti percentuali sono 60,3% a Milano, 71,6% a Bologna e 45,2% a Roma.



2.1. La soddisfazione per la pulizia delle strade nella città di residenza. *Confronto 2008-2011*

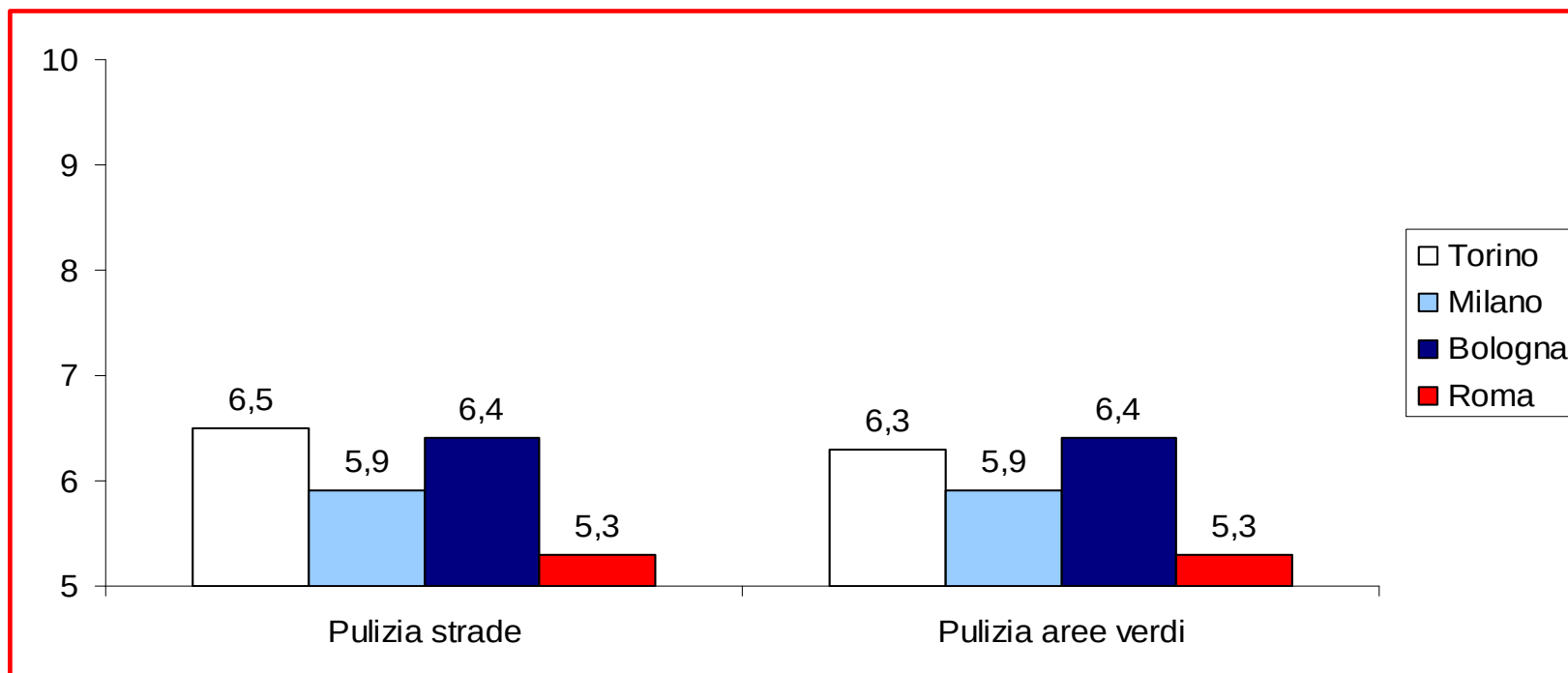


(Barre: somma delle percentuali di rispondenti molto oppure abbastanza soddisfatti della pulizia delle strade nella città di residenza)

Tra il 2008 ed il 2011, la percentuale di cittadini perlomeno abbastanza soddisfatti della pulizia delle strade è rimasta invariata a Torino, è leggermente cresciuta a Milano, mentre si è sensibilmente incrementata a Roma (11,4 punti percentuali).



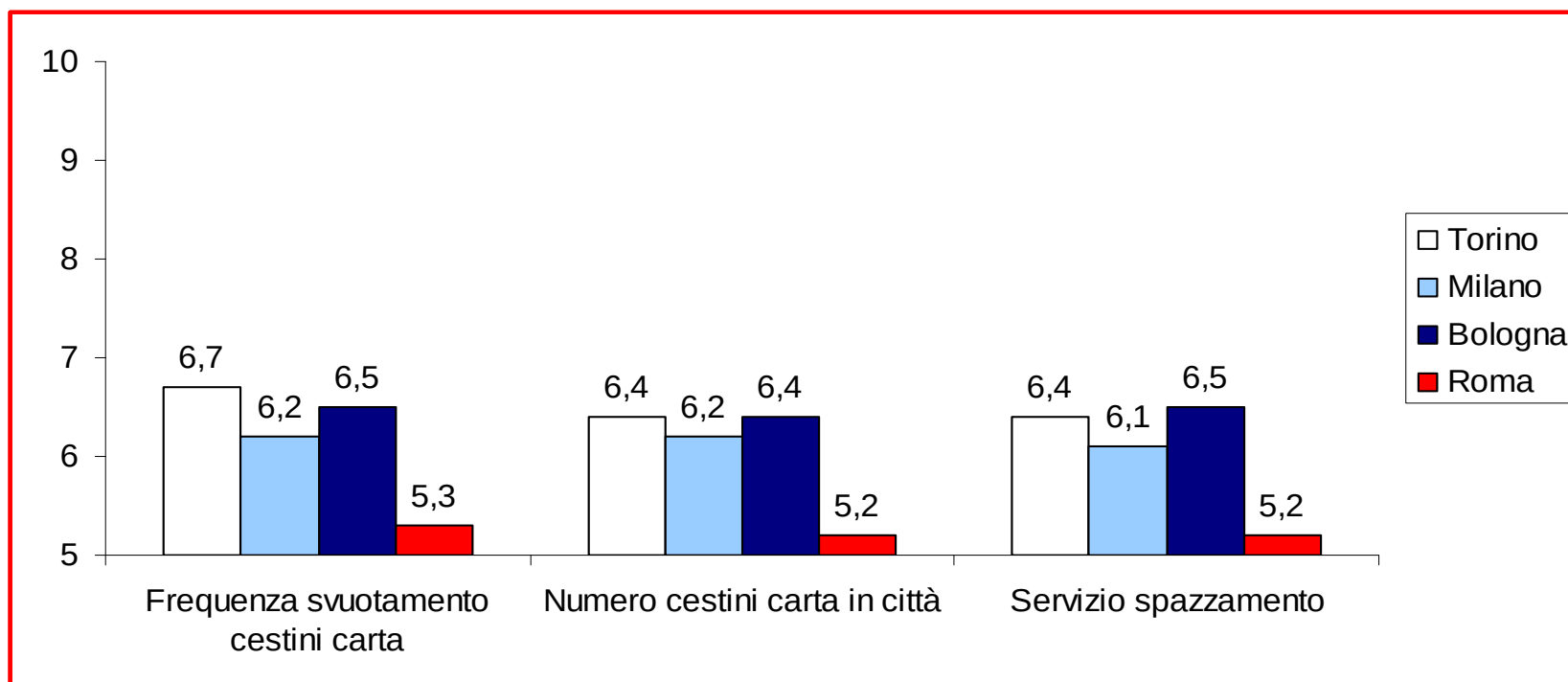
2.2. Il giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi



Torino e Bologna in media attribuiscono una piena sufficienza alla pulizia di strade ed aree verdi, e staccano in misura statisticamente significativa Milano e soprattutto Roma, la cui insoddisfazione si esprime in un voto medio pari a 5,3.



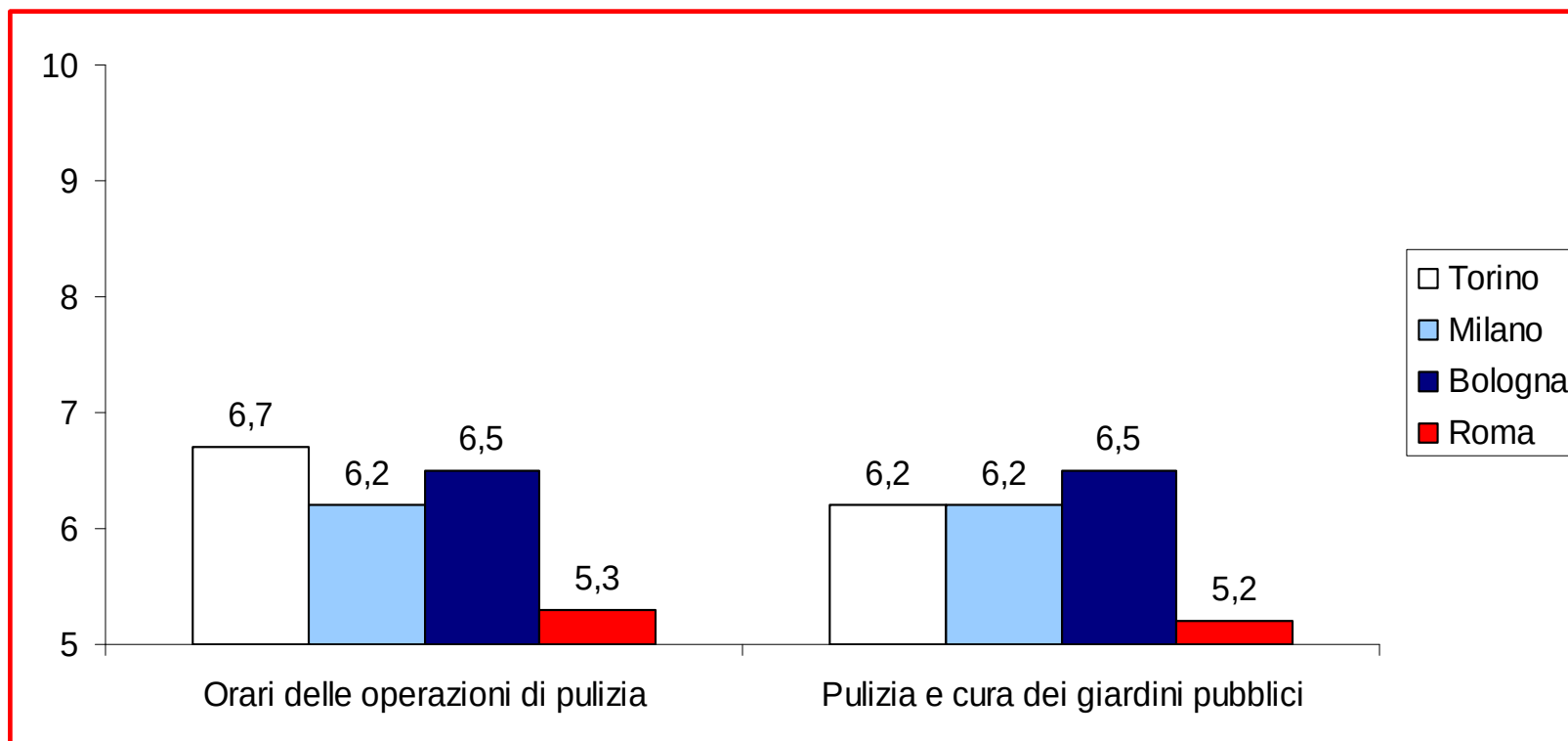
2.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade *(continua...)*



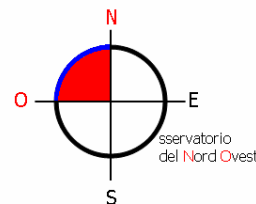
Torino e Bologna esprimono la propria soddisfazione per le tre caratteristiche del servizio di pulizia delle strade attraverso un voto medio intorno al sei e mezzo, superando significativamente Milano e soprattutto Roma, che non attribuisce mai la sufficienza (voto medio intorno al 5,2).



2.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade



Anche per queste due caratteristiche del servizio di pulizia, i romani esprimono la propria insoddisfazione attraverso un voto medio insufficiente e significativamente inferiore rispetto a quello espresso dalle altre tre popolazioni metropolitane esaminate.



Febbraio 2011

Il servizio di raccolta dei rifiuti



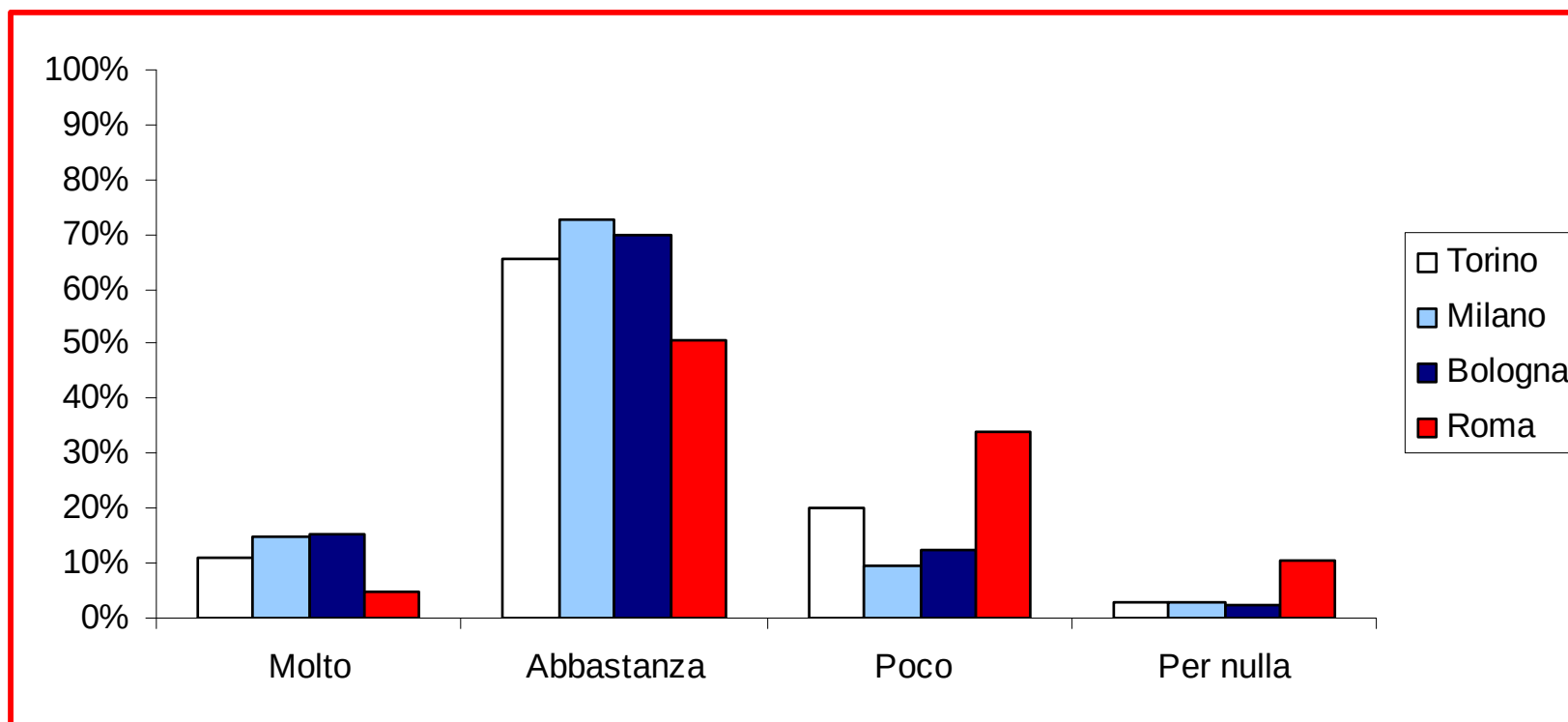
3.0. La valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti.

Domande utilizzate

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D8. Quanto complessivamente è soddisfatto/a del servizio di raccolta dei rifiuti?	
D9. Quanto e' soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	Ammessi 2008-2011
D10. Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a: D10.1 Il numero di contenitori D10.2 La pulizia e l'igiene delle aree adiacenti ai contenitori D10.3 La facilità d'uso dei contenitori D10.4 La distanza da casa e l'ubicazione dei luoghi di raccolta D10.5 La chiarezza delle informazioni relative alla raccolta dei rifiuti	



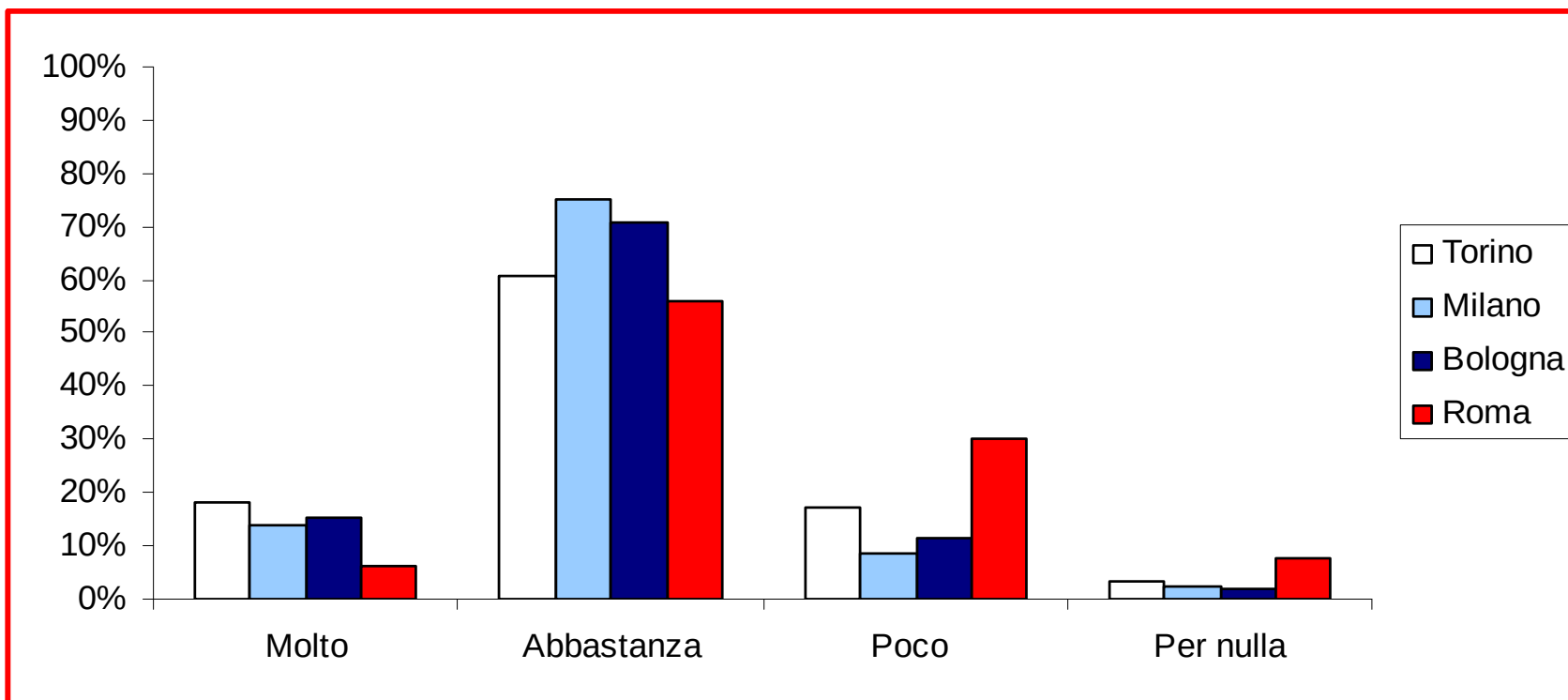
3.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti



Il 76,6% dei torinesi esprime molta o abbastanza soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti; le corrispondenti percentuali registrate nelle altre città sono 87,6% a Milano, 84,9% a Bologna e 55,4% a Roma.



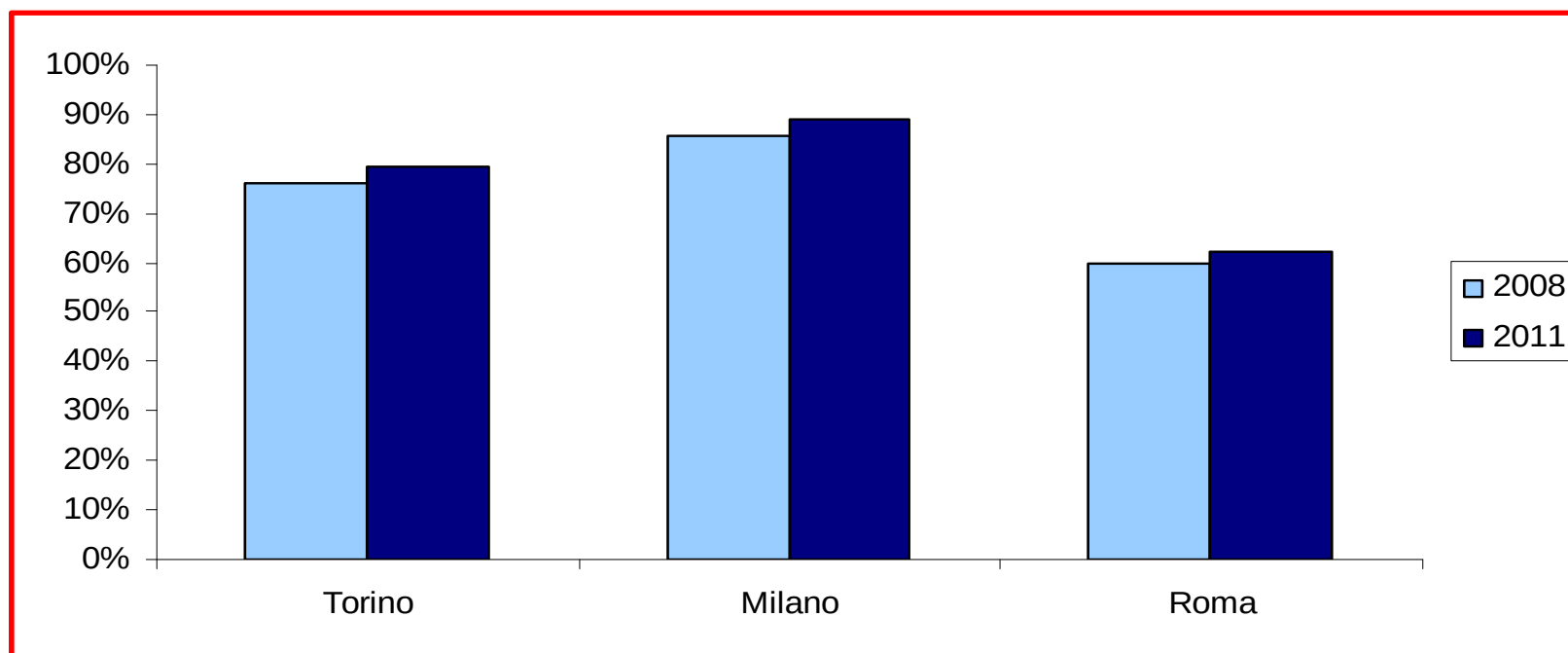
3.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti



Il 79,4% dei torinesi esprime molta o abbastanza soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti; le corrispondenti percentuali registrate nelle altre città sono 88,9% a Milano, 86,2% a Bologna e 62,1% a Roma.



3.2. La soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*

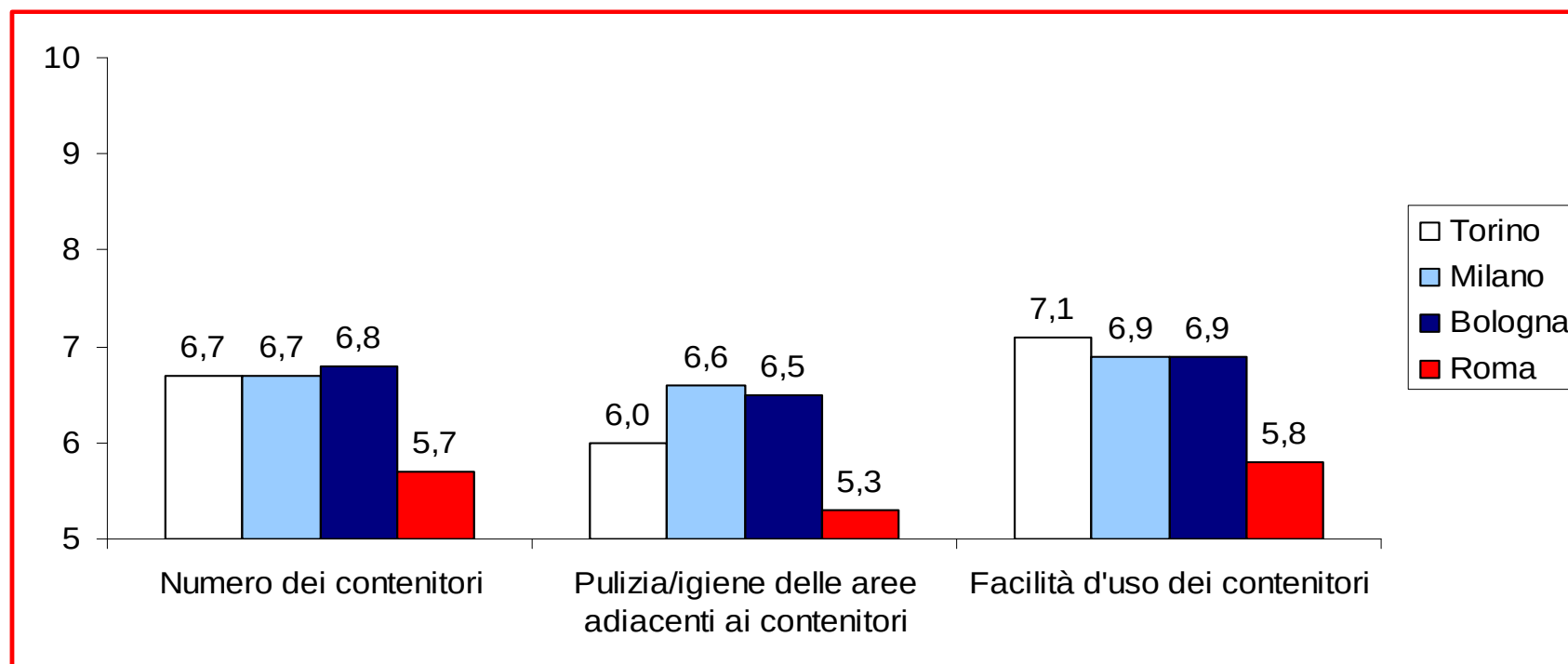


(Barre: somma delle percentuali di risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”)

Dal 2008 al 2011, nelle tre realtà metropolitane esaminate è aumentata di circa tre punti la percentuale di coloro che si dichiarano almeno abbastanza soddisfatti della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti.



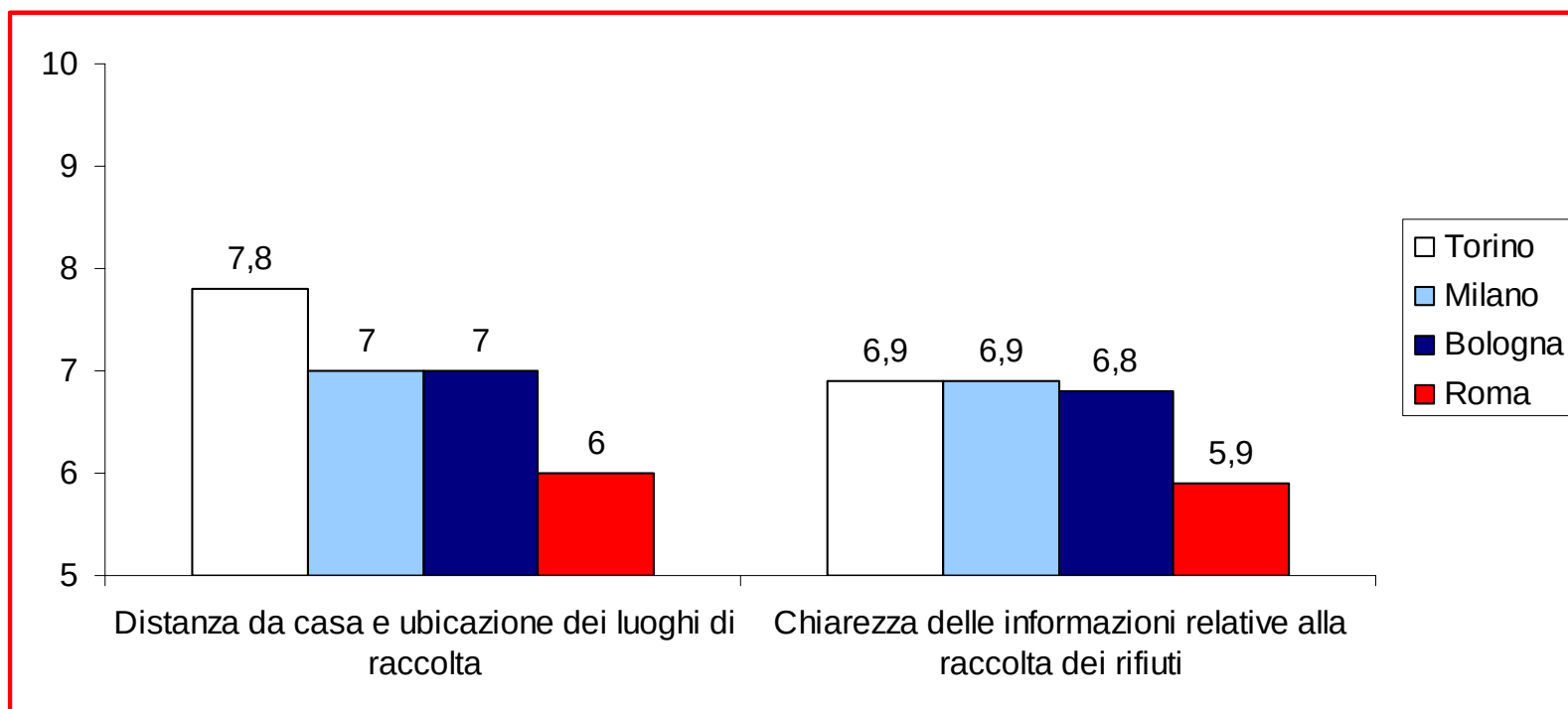
3.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti *(continua...)*



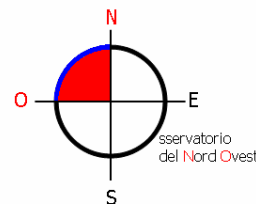
Ancora una volta, i voti medi espressi dalla popolazione romana indicano una insufficiente soddisfazione e sono significativamente inferiori rispetto ai voti attribuiti dai cittadini torinesi, milanesi e bolognesi.



3.3. La soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti



In relazione alle due caratteristiche qui considerate, si registra il raggiungimento della sufficienza da parte dei cittadini romani, mentre Torino spicca in senso positivo per quanto riguarda la soddisfazione in merito alla distanza da casa e all'ubicazione dei luoghi di raccolta dei rifiuti.



Febbraio 2011

La raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

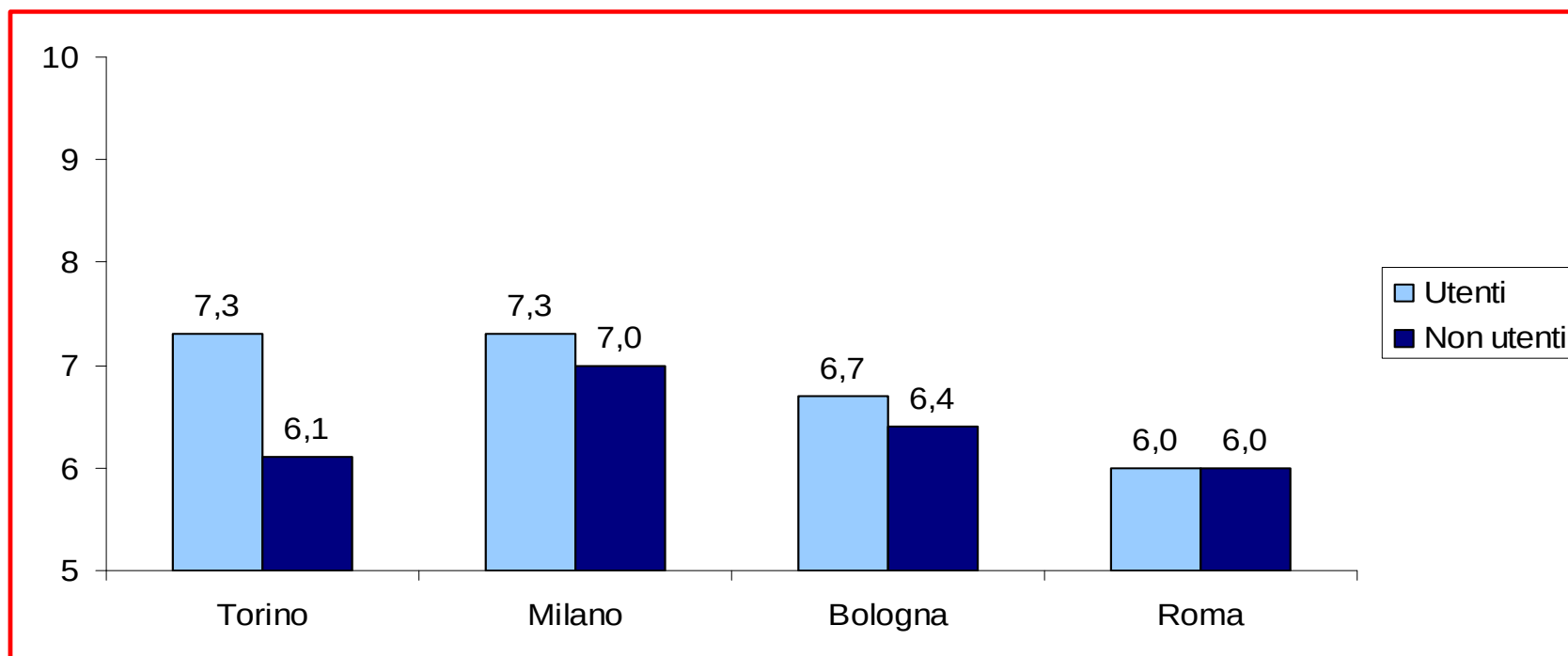


4.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D12. Qual e' il Suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta da 1 a 10?	Ammessi 2008-2011
D14. In merito alla raccolta porta a porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	
D15. Qual e' la principale causa di queste difficoltà?	



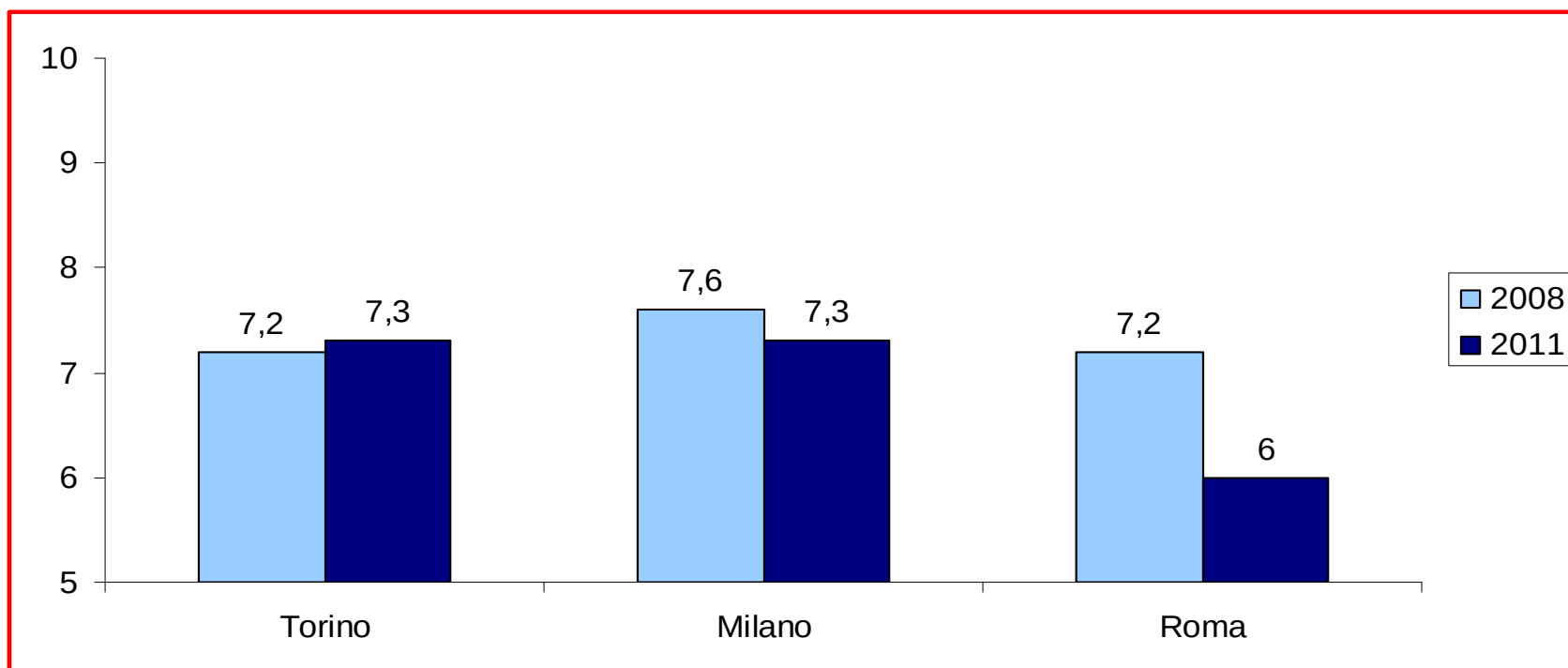
4.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta



Torino e Milano si caratterizzano come le città in cui più alto è il voto medio (7,3) attribuito alla raccolta differenziata porta a porta dagli utenti di questo servizio. Torino è anche la città in cui più ampio è il divario di voto medio tra utenti e non utenti, mentre a Roma tale divario è nullo, essendo la valutazione pari a sei per entrambi i gruppi.



4.1. Il giudizio sul servizio di raccolta differenziata porta a porta. *Confronto 2008-2011*

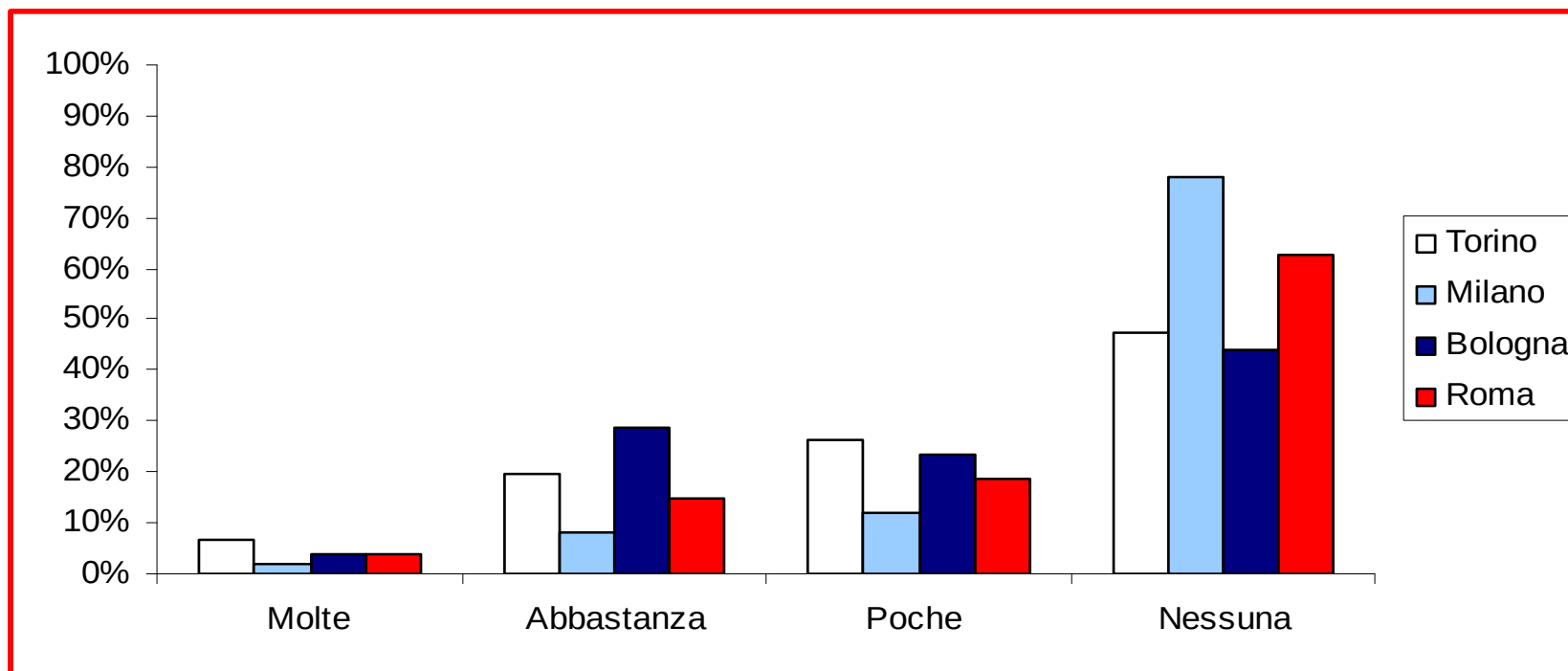


(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

Dal 2008 al 2011, la soddisfazione degli utenti della raccolta porta a porta è rimasta sostanzialmente invariata a Torino, è leggermente diminuita a Milano, mentre a Roma la riduzione è stata piuttosto ampia (da un voto medio pari a 7,2 ad un voto medio pari a 6).



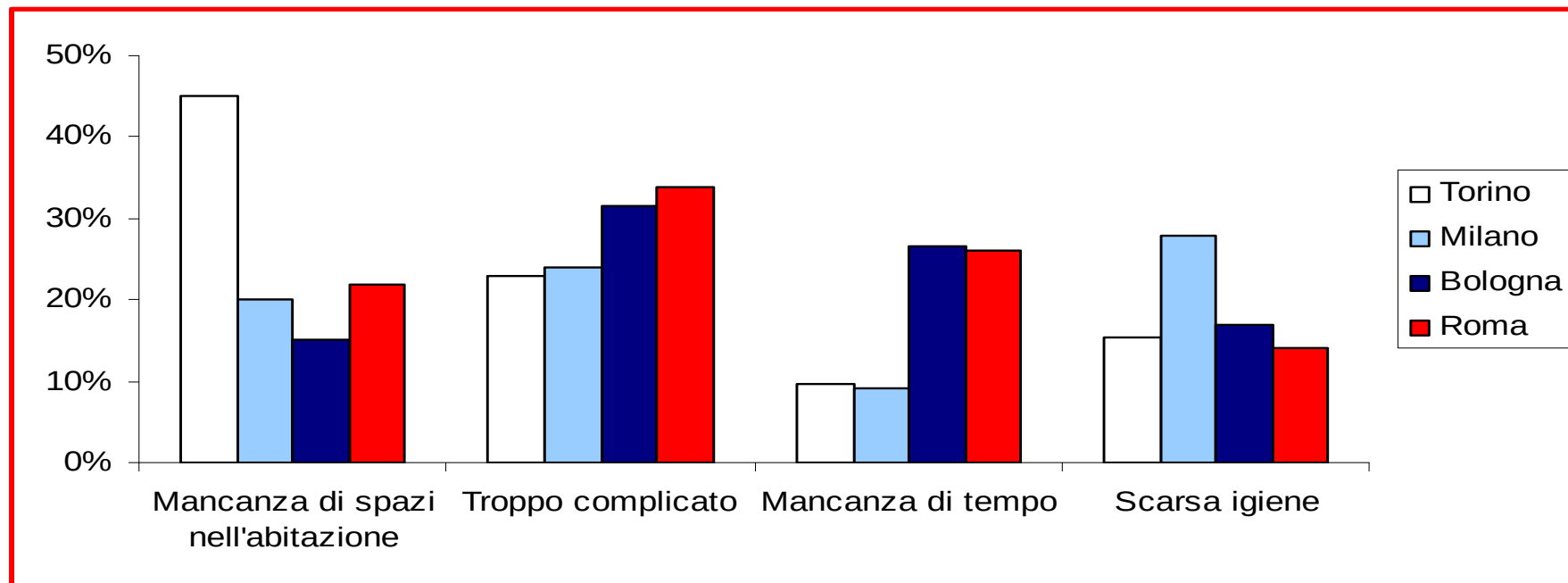
4.2. Le difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta



(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

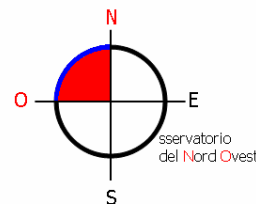
Gli utenti che dichiarano di aver incontrato molta o abbastanza difficoltà sono pari al 26,4% dei torinesi, al 10,0% dei milanesi, al 32,5% dei bolognesi ed al 18,6% dei romani.

4.3. La principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata porta a porta



(Base: le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta che hanno risposto di aver incontrato almeno poche difficoltà nella raccolta differenziata porta a porta)

Le quattro popolazioni si presentano piuttosto differenziate tra loro in merito alla principale causa delle difficoltà incontrate per la raccolta porta a porta. A Torino prevale la mancanza di spazi nell’abitazione/condominio (45,0%); a Milano si evidenzia soprattutto la scarsa igiene (27,8%); per Bologna e Roma le difficoltà consistono in particolare nel fatto che la raccolta è troppo complicata e ci sono troppi rifiuti da differenziare (31,5% e 33,9% rispettivamente).



Febbraio 2011

La raccolta differenziata dei rifiuti

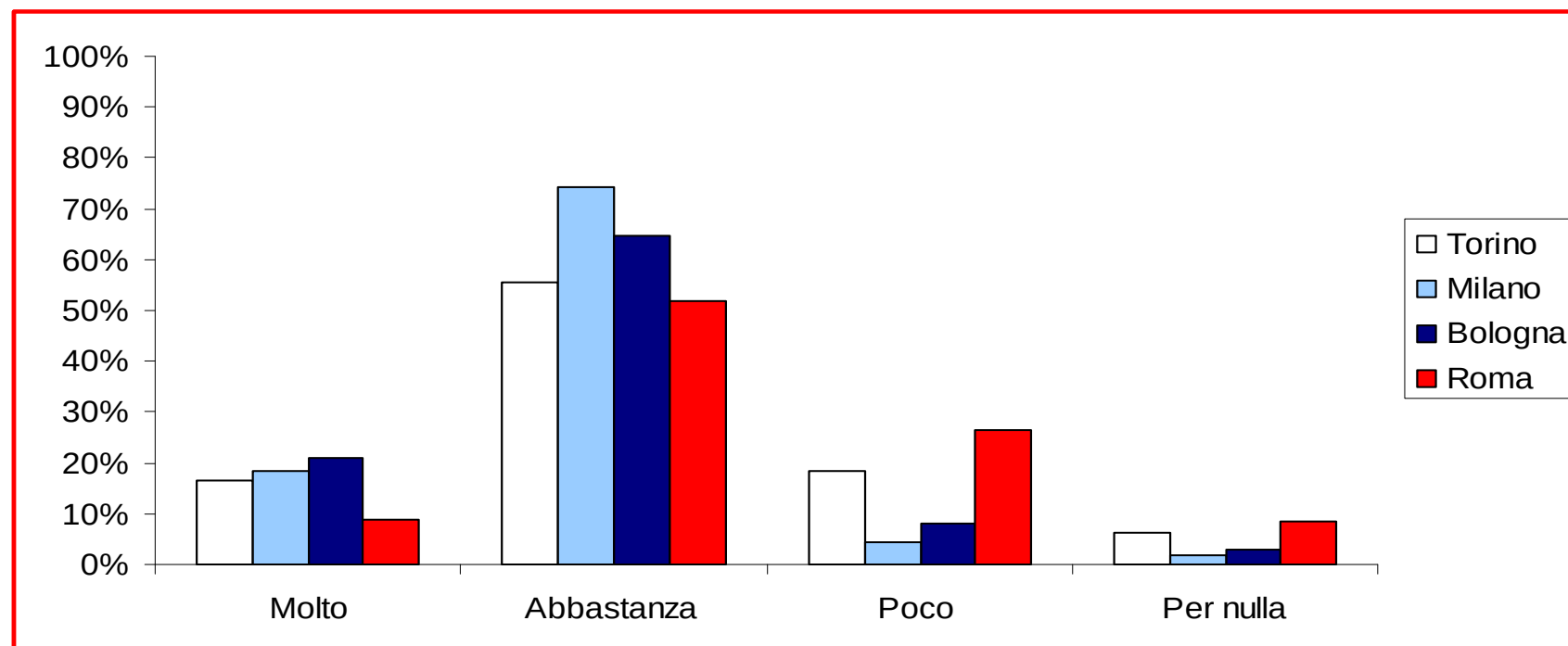


5.0. La valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D16. Quanto e' soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	Ammessi 2008-2011
D19. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	Ammessi 2008-2011
D17. Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti ad una distanza adeguata dalla Sua abitazione?	



5.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

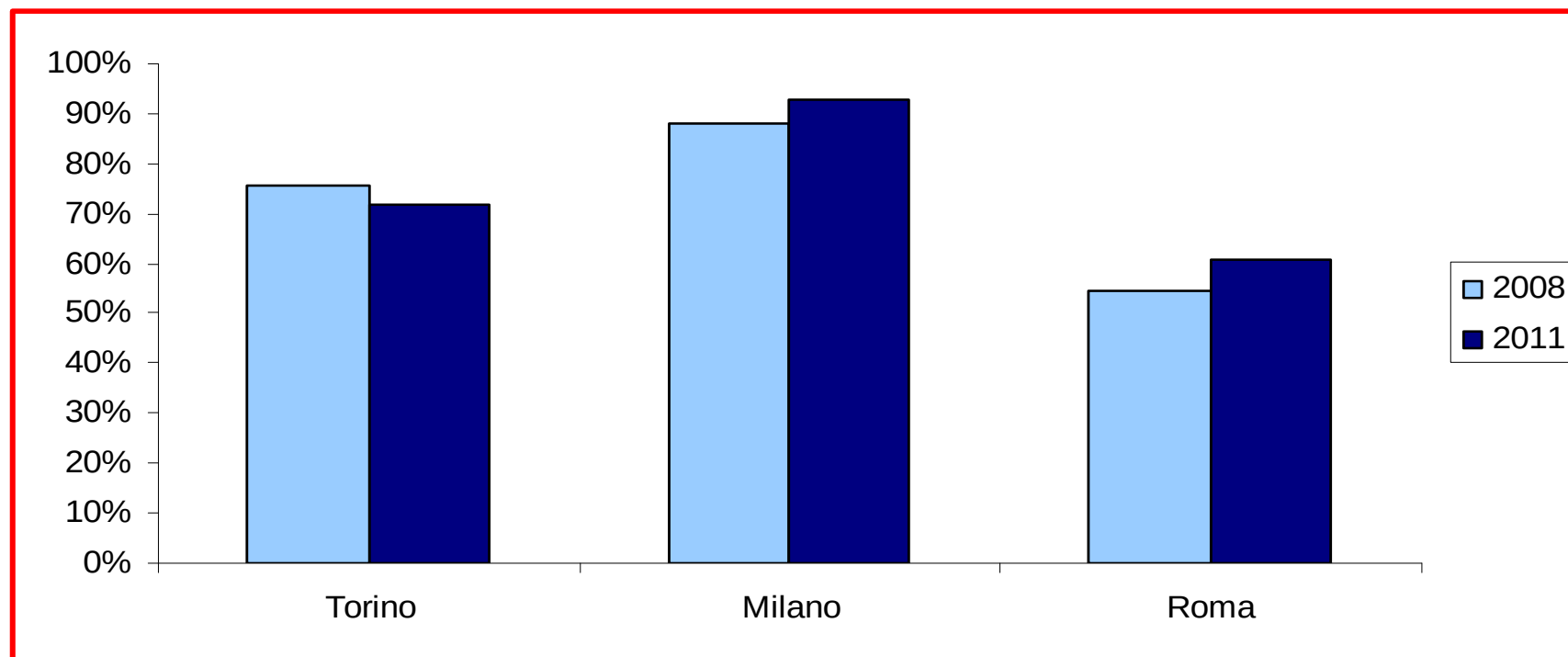


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

Le persone che si dicono molto o abbastanza soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti rappresentano il 74,4% a Torino, il 92,8% a Milano, l'85,5% a Bologna ed il 60,9% a Roma.



5.1. La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*



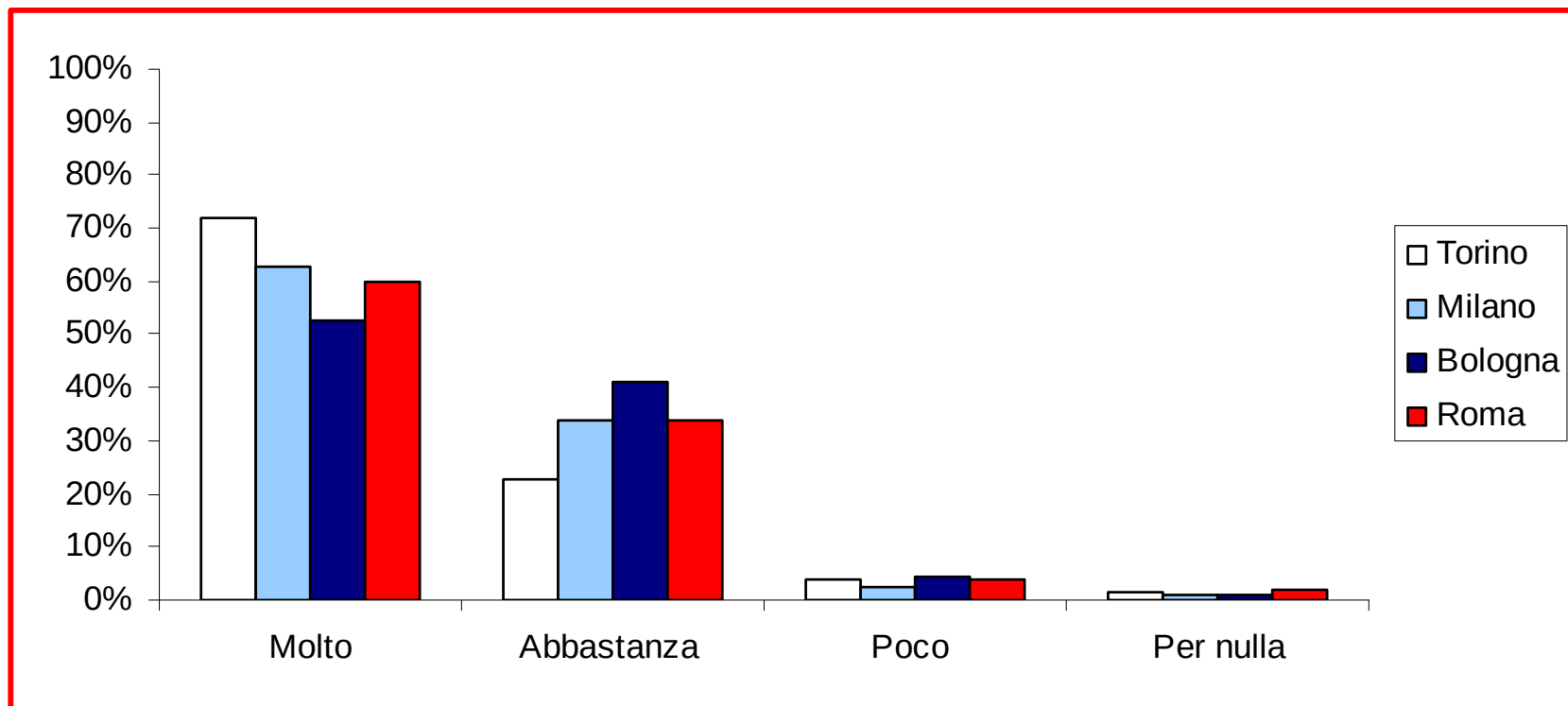
(Barre: somma delle percentuali di risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”..

Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

Dal 2008 al 2011, le variazioni nella percentuale dei cittadini molto o abbastanza soddisfatti per la raccolta differenziata sono state ovunque molto contenute: - 3,6% a Torino, + 4,9% a Milano, + 6,4% a Roma.



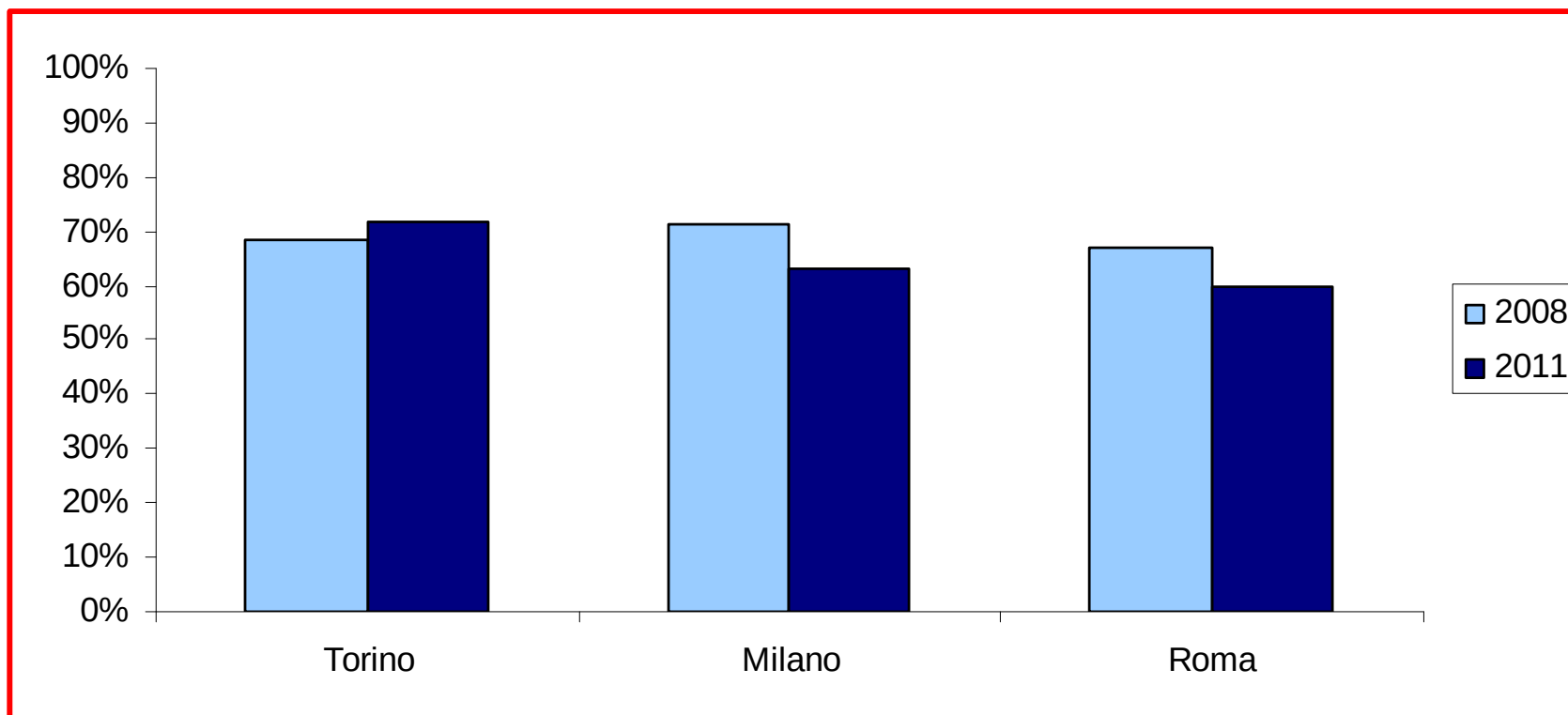
5.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti



Premesso che ovunque la quasi totalità dei cittadini ritiene perlomeno abbastanza utile la raccolta differenziata dei rifiuti, rileviamo la percentuale di coloro che ritengono tale servizio molto utile pari al 71,8% a Torino, al 63,0% a Milano, al 62,5% a Bologna ed al 59,8% a Roma.



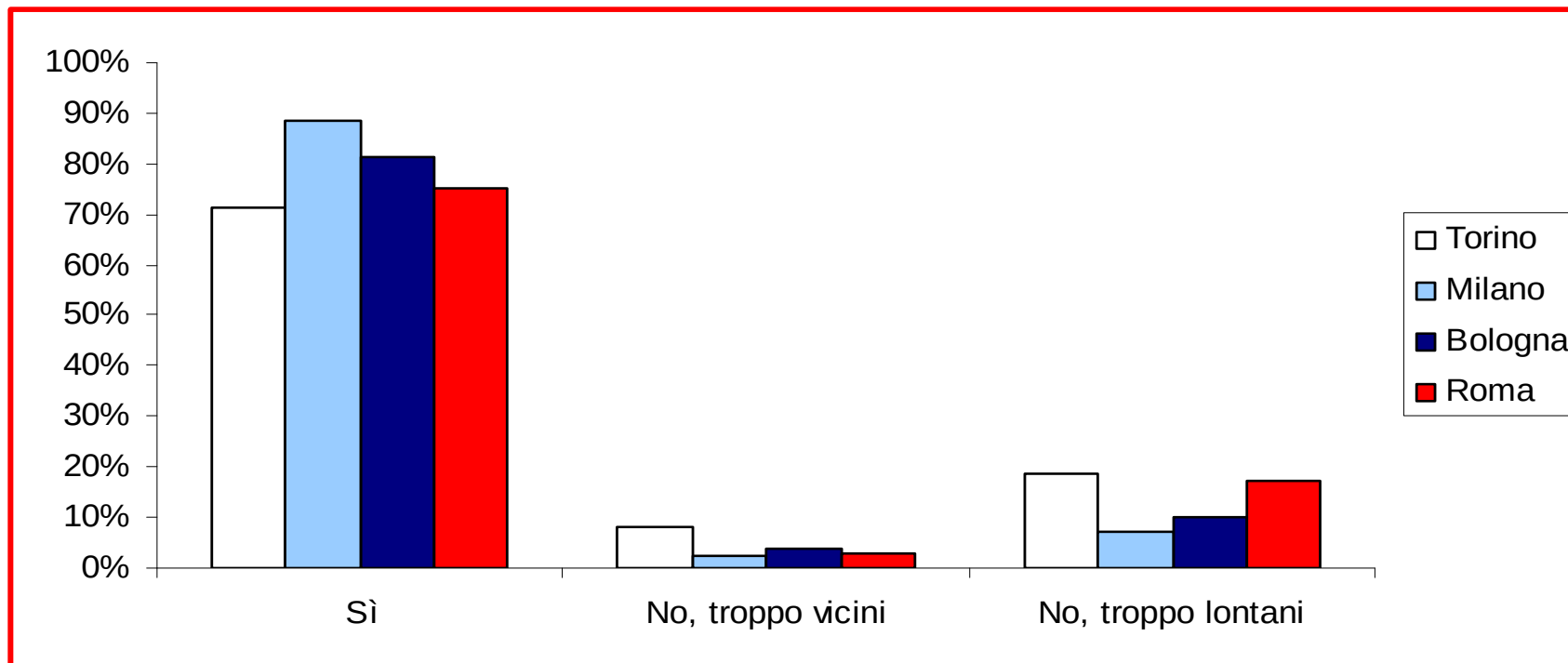
5.2. L'utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto 2008-2011*



Dal 2008 al 2011, le variazioni nella percentuale dei cittadini che ritengono molto utile la raccolta differenziata dei rifiuti sono state ovunque piuttosto contenute: + 3,4% a Torino, - 8,2% a Milano, - 7,4% a Roma.

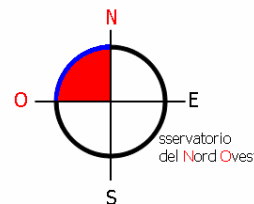


5.3. L'adequatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti



(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata porta a porta)

La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dal 71,5% dei torinesi, dall'88,5% dei milanesi, dall'81,2% dei bolognesi e dal 74,9% dei romani.



Febbraio 2011

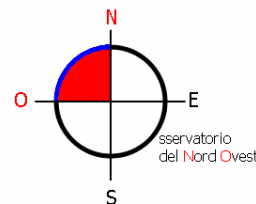
Il servizio di igiene urbana
considerato più importante



6.1. Il servizio di igiene urbana considerato più importante

	Torino	Milano	Bologna	Roma
Pulizia delle aree verdi	7,4%	8,0%	10,7%	10,0%
Pulizia dei marciapiedi	16,2%	28,5%	22,1%	18,5%
Pulizia delle strade	13,7%	18,2%	21,7%	24,3%
Raccolta differenziata	47,7%	21,4%	24,2%	23,1%
Raccolta differenziata porta a porta	6,4%	4,3%	4,6%	8,0%
Comunicazione con il cittadino	8,6%	19,6%	16,7%	16,1%

I torinesi attribuiscono nettamente la priorità alla raccolta differenziata (47,7%); anche i bolognesi individuano nella raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante (24,2%) ma, se paragonati ai torinesi, differenziano un po' di più le proprie scelte tra le varie alternative (indice di eterogeneità di Gini per Bologna più alto (0,80) di quello di Torino, pari a 0,71). I milanesi individuano la priorità nella pulizia dei marciapiedi (28,5%) ed i romani nella pulizia delle strade (24,3%), differenziando le proprie scelte come i bolognesi e più dei torinesi (indice di Gini pari a rispettivamente 0,79 e 0,81).



Febbraio 2011

In conclusione



7.0. In conclusione (1)

Il servizio di igiene urbana

- Il 65,7% dei torinesi si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto del servizio di igiene urbana considerato nel suo complesso; le corrispondenti percentuali sono 66,8% a Milano, 74,4% a Bologna e 44,2% a Roma.
- A Torino e a Roma prevalgono i cittadini che giudicano eccessivo il costo del servizio di igiene urbana rispetto a coloro che lo giudicano adeguato in relazione alla qualità del servizio offerto (differenze percentuali pari rispettivamente a 31,4 e 31,6 punti percentuali). Al contrario, a Milano e Bologna prevalgono i cittadini soddisfatti.



7.0. In conclusione (2)

Il servizio di pulizia delle strade e delle aree verdi

- Il 63,7% dei torinesi è molto oppure abbastanza soddisfatto per la pulizia delle strade cittadine; le corrispondenti percentuali sono 60,3% a Milano, 71,6% a Bologna e 45,2% a Roma.
- Torino e Bologna in media attribuiscono una piena sufficienza alla pulizia di strade ed aree verdi, e staccano in misura statisticamente significativa Milano e soprattutto Roma, la cui insoddisfazione si esprime in un voto medio pari a 5,3.
- Torino e Bologna esprimono la propria soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di pulizia delle strade attraverso un voto medio intorno al sei e mezzo, superando significativamente Milano e soprattutto Roma, che non attribuisce mai la sufficienza (voto medio intorno al 5,2).



7.0. In conclusione (3)

Il servizio di raccolta dei rifiuti

- Il 76,6% dei torinesi esprime molta o abbastanza soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti; le corrispondenti percentuali registrate nelle altre città sono 87,6% a Milano, 84,9% a Bologna e 55,4% a Roma.
- Il 79,4% dei torinesi esprime molta o abbastanza soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti; le corrispondenti percentuali registrate nelle altre città sono 88,9% a Milano, 86,2% a Bologna e 62,1% a Roma.
- I voti medi espressi dalla popolazione romana in merito ad alcune dimensioni del servizio di raccolta dei rifiuti indicano una insufficiente soddisfazione e sono significativamente inferiori rispetto ai voti attribuiti dai cittadini torinesi, milanesi e bolognesi.



7.0. In conclusione (4)

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta

- Torino e Milano si caratterizzano come le città in cui più alto è il voto medio (7,3) attribuito alla raccolta differenziata porta a porta dagli utenti di questo servizio. Torino è anche la città in cui più ampio è il divario di voto medio tra utenti e non utenti, mentre a Roma tale divario è nullo, essendo la valutazione pari a sei per entrambi i gruppi.
- Gli utenti che dichiarano di aver incontrato molta o abbastanza difficoltà sono pari al 26,4% dei torinesi, al 10,0% dei milanesi, al 32,5% dei bolognesi ed al 18,6% dei romani.
- Le quattro popolazioni si presentano piuttosto differenziate tra loro in merito alla principale causa delle difficoltà incontrate per la raccolta porta a porta. A Torino prevale la mancanza di spazi nell'abitazione/condominio (45,0%); a Milano si evidenzia soprattutto la scarsa igiene (27,8%); per Bologna e Roma le difficoltà consistono in particolare nel fatto che la raccolta è troppo complicata e ci sono troppi rifiuti da differenziare (31,5% e 33,9% rispettivamente).



7.0. In conclusione (5)

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

- Le persone che si dicono molto o abbastanza soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti rappresentano il 74,4% a Torino, il 92,8% a Milano, l'85,5% a Bologna ed il 60,9% a Roma.
- Ovunque la quasi totalità dei cittadini ritiene perlomeno abbastanza utile la raccolta differenziata dei rifiuti; la percentuale di coloro che ritengono tale servizio molto utile è pari al 71,8% a Torino, al 63,0% a Milano, al 62,5% a Bologna ed al 59,8% a Roma.
- La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dal 71,5% dei torinesi, dall'88,5% dei milanesi, dall'81,2% dei bolognesi e dal 74,9% dei romani.



7.0. In conclusione (6)

Il servizio di igiene urbana considerato più importante

■ I torinesi attribuiscono nettamente la priorità alla raccolta differenziata (47,7%); anche i bolognesi individuano nella raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante (24,2%) ma, se paragonati ai torinesi, differenziano un po' di più le proprie scelte tra le varie alternative. I milanesi individuano la priorità nella pulizia dei marciapiedi (28,5%) ed i romani nella pulizia delle strade (24,3%), differenziando le proprie scelte come i bolognesi e più dei torinesi.

Igiene urbana

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma

Anno 2011

a cura di Mirko Dancelli

Osservatorio del Nord Ovest - Università degli Studi di Torino

Trasporti pubblici

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2011

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

La caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

1.2 Il confronto fra il campione e l'universo

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

2.0. Domande utilizzate

- 2.1.** Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano con un voto da 1 a 10 (dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima"), quale voto sceglierebbe?

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

3.0. Domande utilizzate

- 3.1.** La soddisfazione per la pulizia ed il comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano
- 3.2.** La soddisfazione per le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano
- 3.3.** La soddisfazione per la sicurezza, i biglietti e gli abbonamenti, le informazioni ed il personale dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano
- 3.4.** La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie. *Confronto tra Torino e cintura torinese*

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- 3.5. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*
- 3.6. La soddisfazione per alcune caratteristiche della metropolitana. *Confronto tra Torino, Milano e Roma*
- 3.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe dei mezzi di superficie? *Confronto tra Torino e cintura. Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*
- 3.8. Quanto ritiene adeguate le tariffe della metropolitana? *Confronto tra Torino e cintura. Confronto tra Torino, Milano e Roma*

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

4.0. Domande utilizzate

- 4.1. Attualmente Lei, per muoversi in città o nell'area metropolitana per lunghe distanze, usa...?
- 4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...?
- 4.3. Se nella Sua città aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

- 4.4. Quando decide di usare i mezzi pubblici, come trova le informazioni relative alle linee da usare, gli orari e i biglietti?

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza da parte dei mezzi pubblici

5.0. Domanda utilizzata

- 5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?

L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici

6.0. Domanda utilizzata

- 6.1. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici nella Sua città, l'ampliamento del servizio di metropolitana?

Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città

7.0. Domande utilizzate

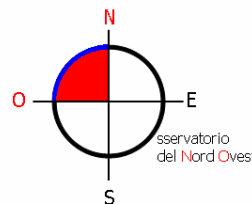
- 7.1.*** Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città?
- 7.2.*** Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...?
- 7.3.*** A Suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento "a raso"

8.0. Domande utilizzate

- 8.1.*** Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, Lei ne fa uso...?
- 8.2.*** Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima".
- 8.3*** Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento "a raso", Lei ne fa uso...?
- 8.4*** Le elencherò ora alcune caratteristiche relative all'utilizzo dei parcheggi "a raso". Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo).

9. In conclusione



Febbraio 2011

Le caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** febbraio 2011
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing), dedicato all'analisi della soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano e di gestione dei parcheggi a pagamento (33 domande).
- **CAMPIONI:**

Il campione torinese è costituito da 1700 soggetti residenti in Torino, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età, circoscrizione e quartiere di residenza (dati Ufficio Statistica del comune di Torino, aggiornamento del 31/12/2008).

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

■ CAMPIONI:

Il campione della cintura torinese è costituito da 3600 soggetti residenti in 31 comuni della cintura torinese, ed è rappresentativo della relativa popolazione per genere, età e comune di residenza (dati Istat, 01/01/2010).

Il campione milanese è costituito da 850 soggetti residenti in Milano, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e zona di residenza (dati sito comune di Milano, 01/01/2010).

Il campione bolognese è costituito da 850 soggetti residenti in Bologna, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e zona di residenza (dati sito comune di Bologna, 01/01/2010).

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

■ **CAMPIONI:**

Il campione romano è costituito da 850 soggetti residenti in Roma, ed è rappresentativo della corrispondente popolazione per genere, età e municipio di residenza (dati sito comune di Roma, 01/01/2010).

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** lo strumento di rilevazione utilizzato per le indagini sulla popolazione di Torino e della cintura torinese presenta numerosi elementi di sovrapposizione con gli strumenti utilizzati nelle ricerche condotte a partire dal 2001. Ciò consente di studiare l'andamento della soddisfazione per vari aspetti dei trasporti pubblici considerando un arco massimo di tempo compreso tra la primavera 2001 e l'inverno 2010/2011.

Per quanto riguarda le indagini sulle popolazioni di Milano e Roma, alcune domande del questionario 2011 sono state riprese dal questionario somministrato in una precedente indagine del 2008.

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

■ MARGINE MASSIMO DI ERRORE:

Nell'indagine sulla popolazione torinese, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 2,37\%$, con una confidenza del 95%.

Nell'indagine sulla popolazione della cintura torinese, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 1,63\%$, con una confidenza del 95%.

Nell'indagine sulla popolazione di Torino e della cintura torinese, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 1,35\%$, con una confidenza del 95%.

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **MARGINE MASSIMO DI ERRORE:**

Nelle indagini sulle popolazioni milanese, bolognese e romana, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 3,35\%$, con una confidenza del 95%.

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Torino e la cintura torinese

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	672.780	2.564	47,9%	48,4%
Donne	731.801	2.736	52,1%	51,6%
11-19 anni	112.710	449	8,0%	8,5%
20-49 anni	642.385	2401	45,7%	45,3%
50-64 anni	306.123	1.188	21,9%	22,4%
65 anni e oltre	343.363	1.261	24,4%	23,8%
BASI	1.404.581	5.300	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Milano

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	519.881	397	46,7%	46,7%
Donne	593.901	453	53,3%	53,3%
18-29 anni	136.276	104	12,2%	12,2%
30-59 anni	583.392	445	52,4%	52,4%
60 anni e oltre	394.114	301	35,4%	35,4%
BASI	1.113.782	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Milano

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Zona 1	96.789	63	7,4%	7,4%
Zona 2	140.955	92	10,8%	10,8%
Zona 3	138.687	90	10,6%	10,6%
Zona 4	150.315	98	11,5%	11,5%
Zona 5	118.532	77	9,1%	9,1%
Zona 6	145.276	95	11,1%	11,1%
Zona 7	167.416	109	12,8%	12,8%
Zona 8	177.249	115	13,6%	13,6%
Zona 9	171.342	111	13,1%	13,1%
BASI	1.306.561	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Bologna

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	151.868	392	46,2%	46,2%
Donne	177.202	458	53,8%	53,8%
18-29 anni	40.377	104	12,3%	12,3%
30-59 anni	165.099	425	50,1%	50,1%
60 anni e oltre	123.594	320	37,6%	37,6%
BASI	329.070	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Bologna

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Borgo Panigale	24.464	56	6,5%	6,5%
Navile	64.066	145	17,1%	17,1%
Porto	31.707	72	8,5%	8,5%
Reno	32.307	73	8,6%	8,6%
San Donato	30.923	70	8,3%	8,3%
Santo Stefano	49.718	113	13,3%	13,3%
San Vitale	46.123	105	12,3%	12,3%
Saragozza	36.017	82	9,6%	9,6%
Savena	59.042	134	15,8%	15,8%
BASI	374.367	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Roma

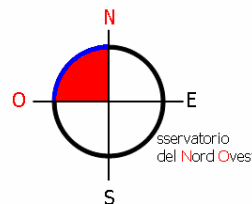
	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	1.062.902	394	46,3%	46,3%
Donne	1.232.275	456	53,7%	53,7%
18-29 anni	324.744	119	14,1%	14,0%
30-59 anni	1.207.728	446	52,7%	52,5%
60 anni e oltre	762.705	284	33,2%	33,5%
BASI	2.295.177	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Roma *(continua...)*

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Municipio 1	129.861	39	4,5%	4,5%
Municipio 2	122.971	37	4,3%	4,3%
Municipio 3	53.059	16	1,8%	1,9%
Municipio 4	202.281	60	7,1%	7,1%
Municipio 5	179.240	53	6,3%	6,3%
Municipio 6	123.529	37	4,3%	4,3%
Municipio 7	122.448	36	4,3%	4,3%
Municipio 8	236.581	70	8,3%	8,3%
Municipio 9	126.713	38	4,4%	4,4%
Municipio 10	183.983	55	6,4%	6,5%
BASI	2.852.781	850	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Roma

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Municipio 11	135.717	40	4,7%	4,8%
Municipio 12	174.586	52	6,1%	6,1%
Municipio 13	221.546	66	7,8%	7,8%
Municipio 15	152.258	45	5,3%	5,3%
Municipio 16	142.622	42	5,0%	5,0%
Municipio 17	70.068	21	2,4%	2,5%
Municipio 18	137.437	41	4,8%	4,8%
Municipio 19	182.641	54	6,4%	6,4%
Municipio 20	155.240	46	5,4%	5,4%
BASI	2.852.781	850	100%	100%



Febbraio 2011

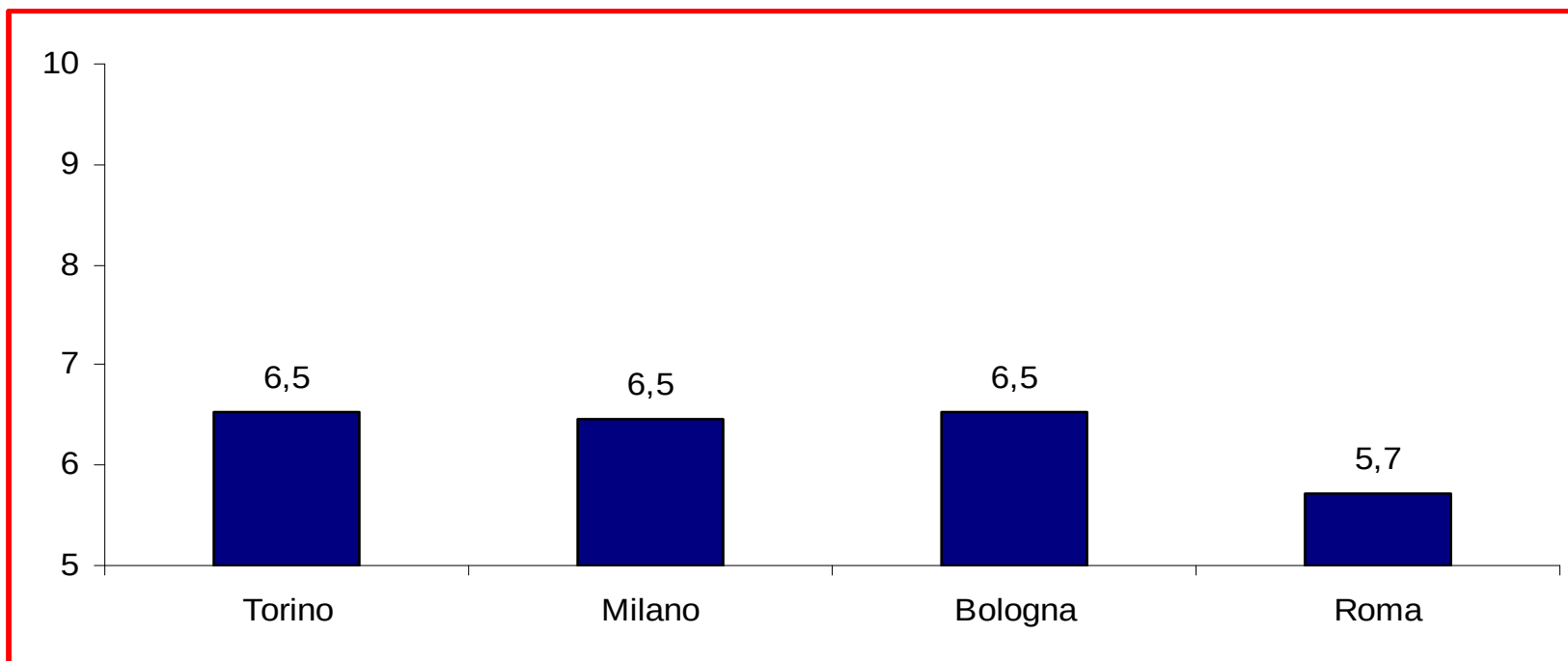
La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

2.0 La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

D11; D14; D23. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

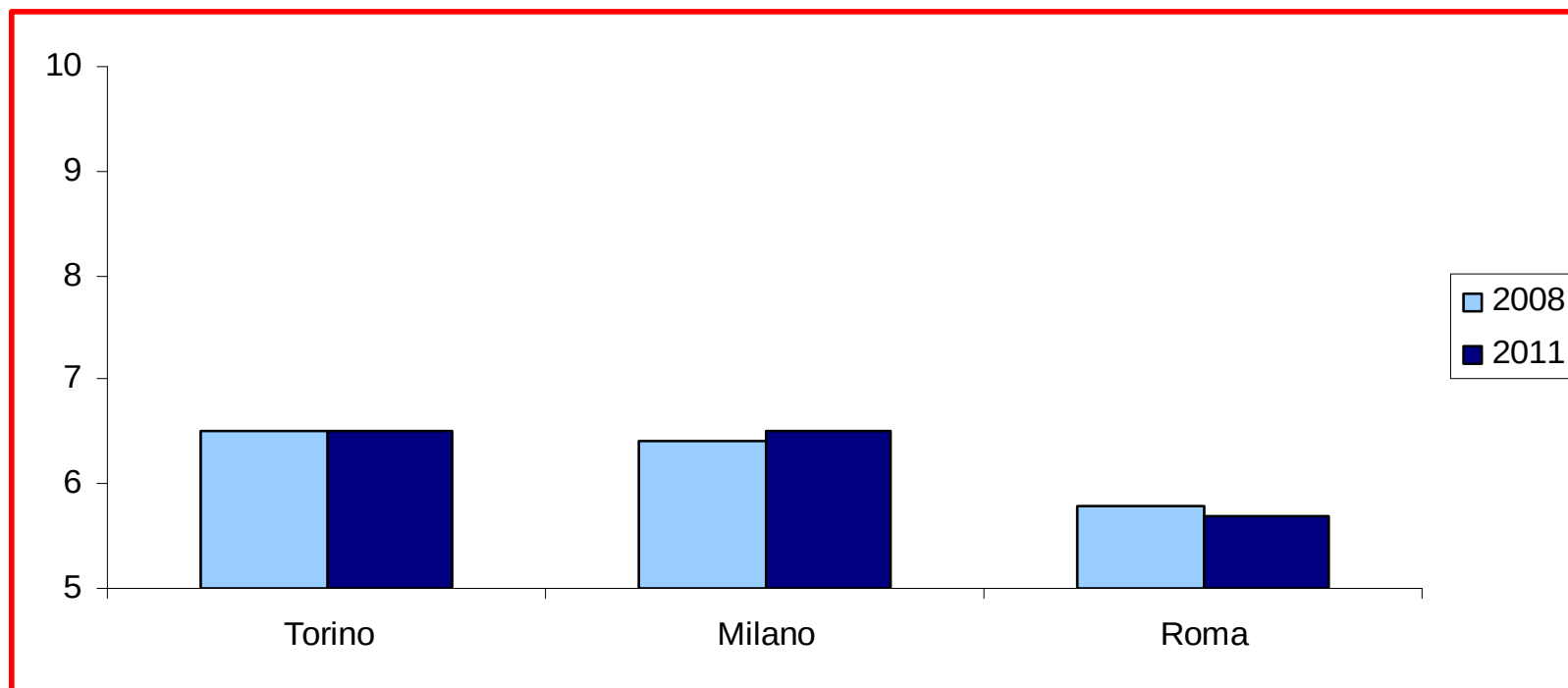
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



A differenza delle altre tre città, Roma non raggiunge la sufficienza nel voto mediamente attribuito dai residenti al servizio di trasporto pubblico nel suo complesso. Il 5,7 risulta significativamente inferiore rispetto al 6,5 che accomuna Torino, Milano e Bologna.

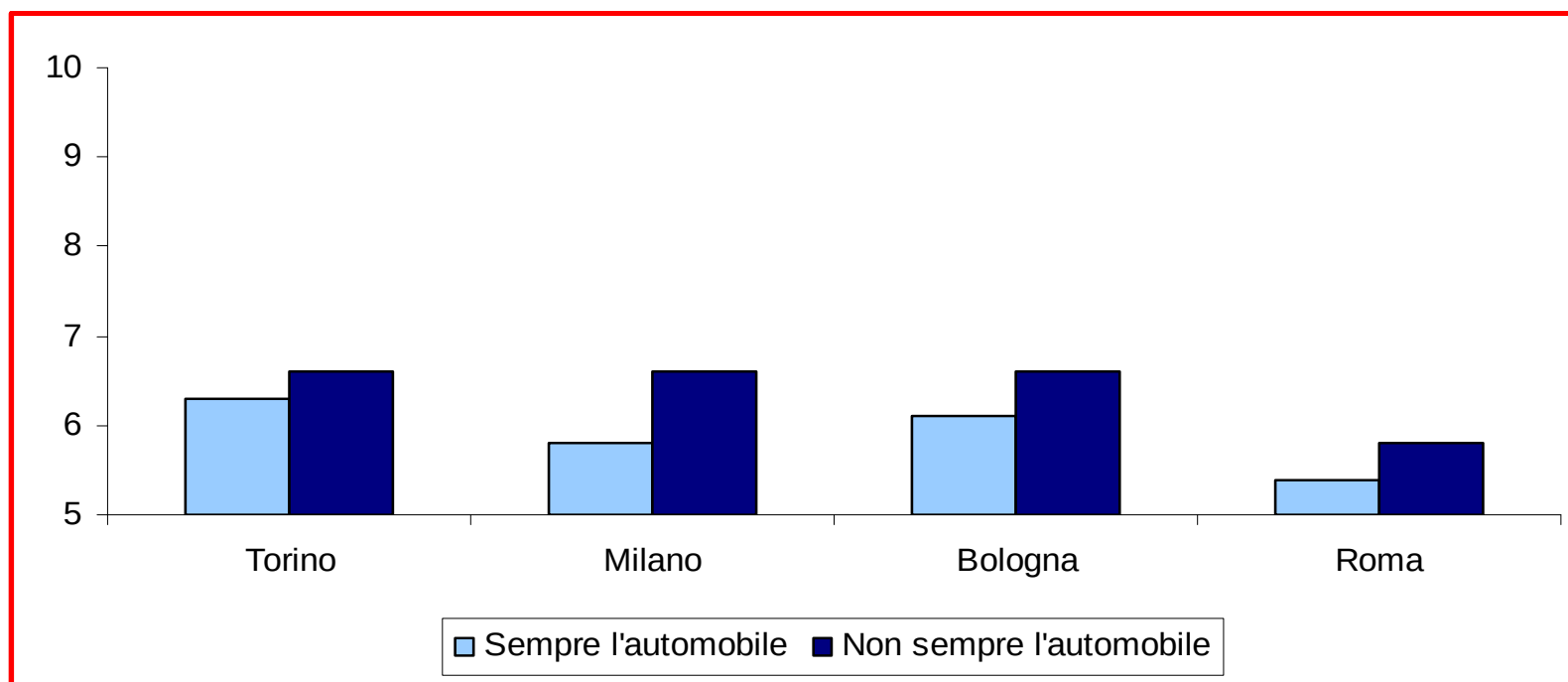


2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto 2008-2011 Torino, Milano e Roma*



Dal 2008 al 2011 la soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico è rimasta sostanzialmente immutata nelle tre realtà metropolitane considerate: i voti medi sono 6,5 per Torino; 6,4 e 6,5 per Milano; 5,8 e 5,7 per Roma.

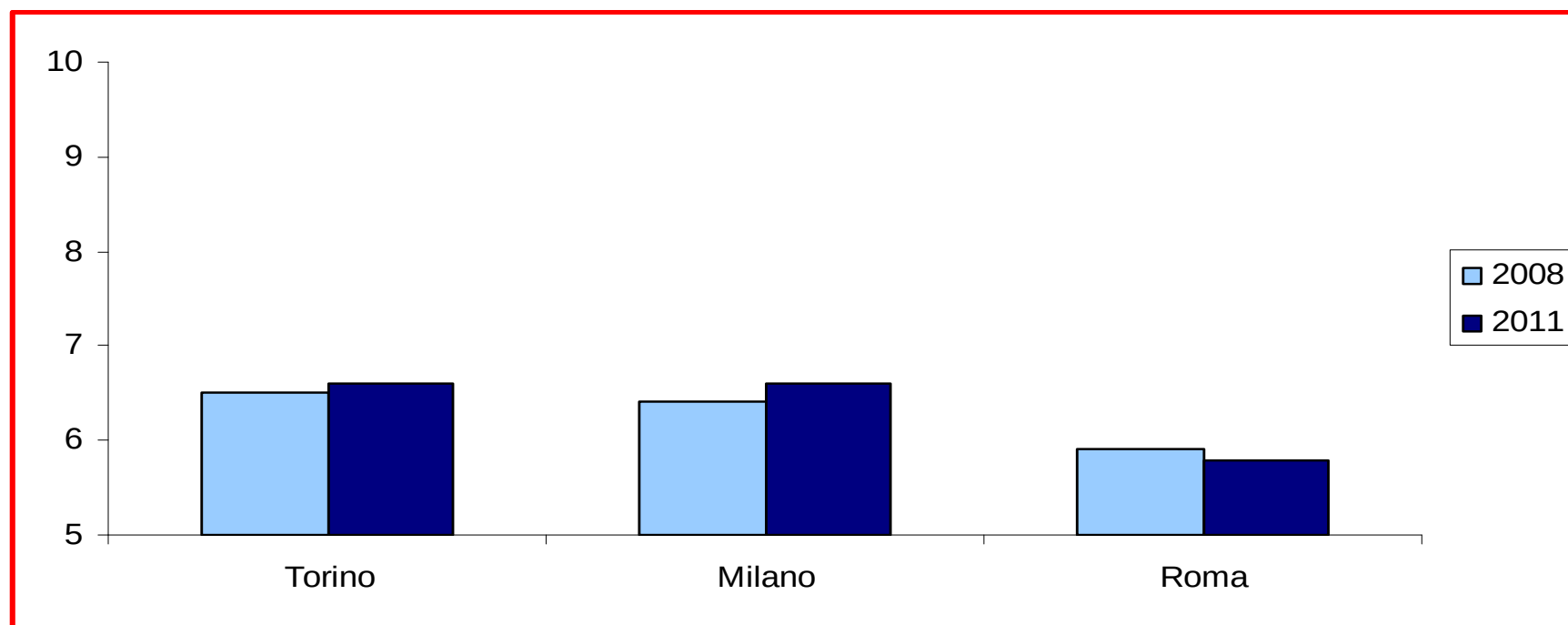
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto fra utenti e non utenti*



Nelle quattro realtà metropolitane considerate, gli utenti del servizio di trasporto pubblico si dichiarano in media significativamente più soddisfatti se confrontati con i non utenti del servizio medesimo, ovvero coloro che si servono sempre dell'automobile per coprire lunghe distanze nella metropoli di residenza.

2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso? Voto compreso tra 1 e 10.

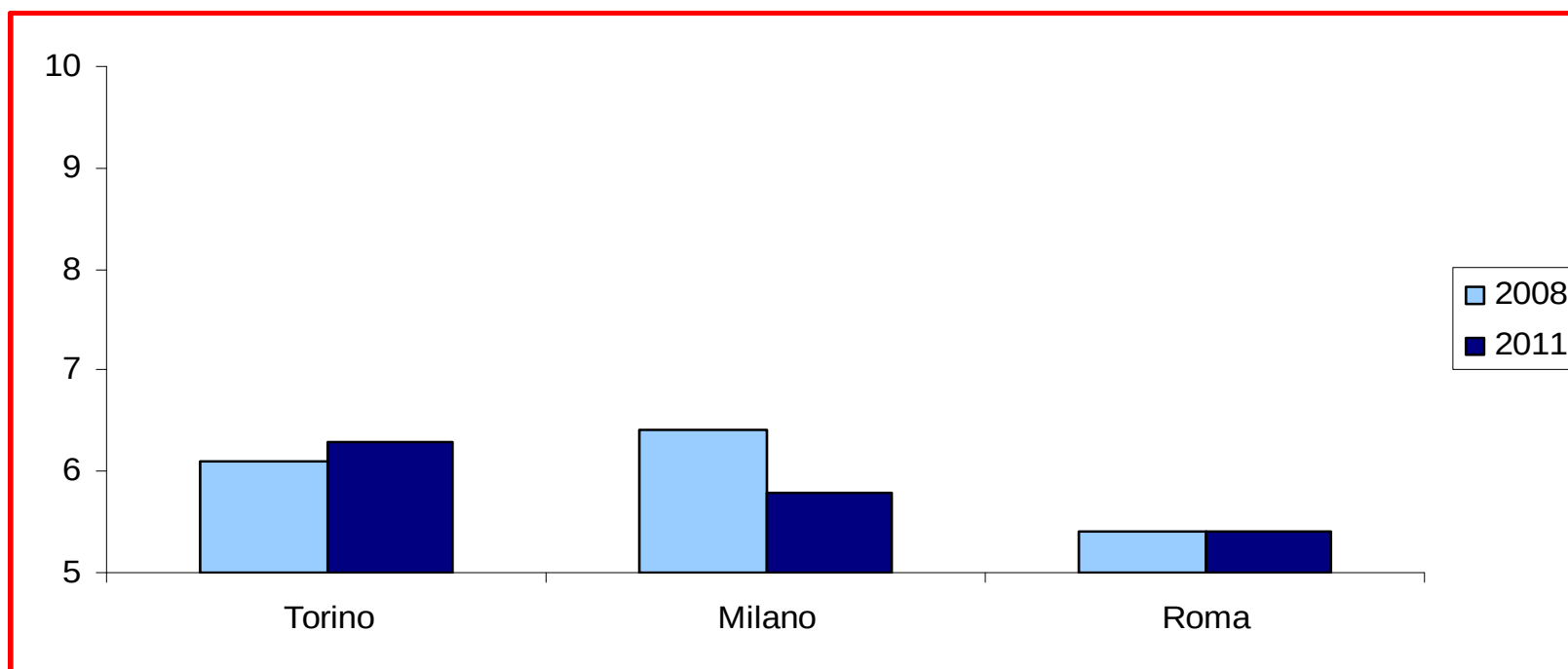
Utenti dei mezzi pubblici. Confronto 2008-2011 Torino, Milano e Roma



(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Dal 2008 al 2011 la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico è rimasta sostanzialmente immutata nelle tre realtà metropolitane esaminate, se consideriamo soltanto coloro che almeno occasionalmente si servono dei mezzi pubblici.

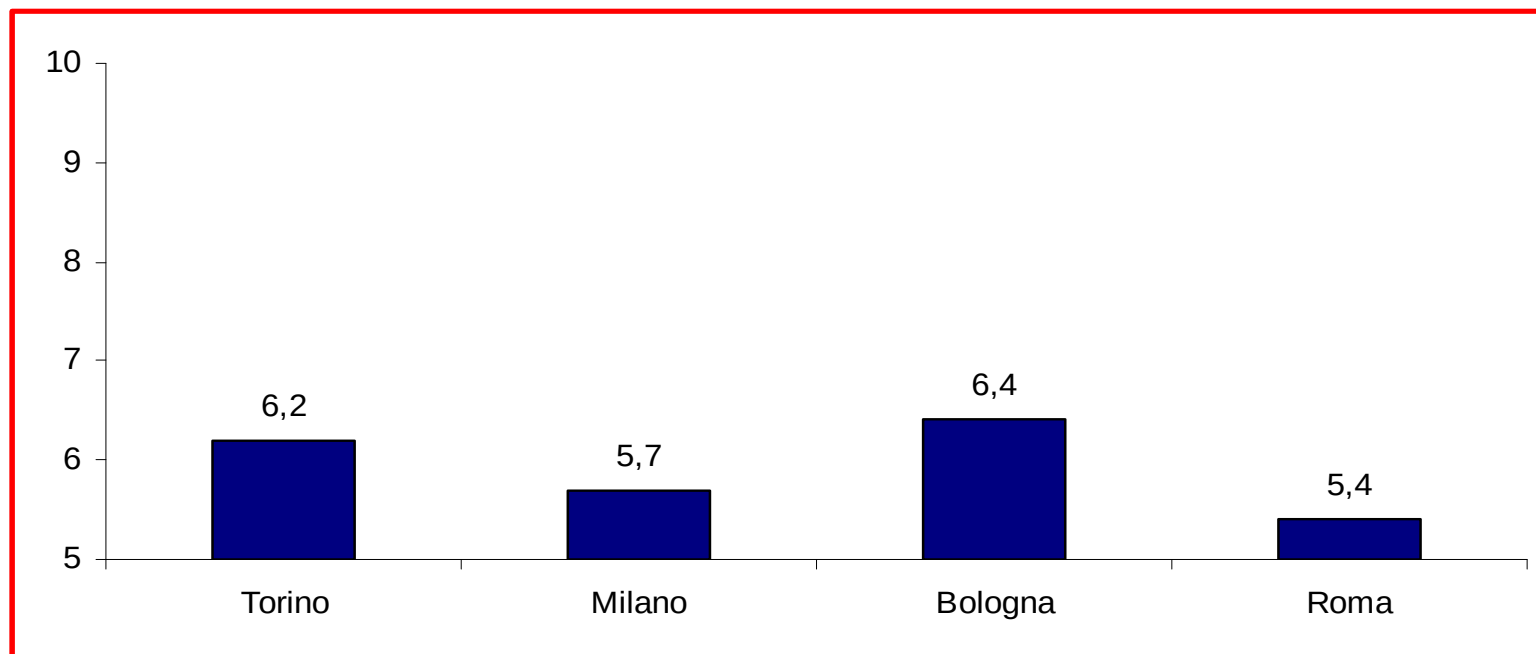
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso? Voto compreso tra 1 e 10.
Non utenti dei mezzi pubblici. Confronto 2008-2011 Torino, Milano e Roma



(Base: coloro che *utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Dal 2008 al 2011 la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico non è significativamente mutata tra i cittadini che utilizzano sempre l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani.

2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico svolto con i mezzi di superficie (tram, bus)? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*

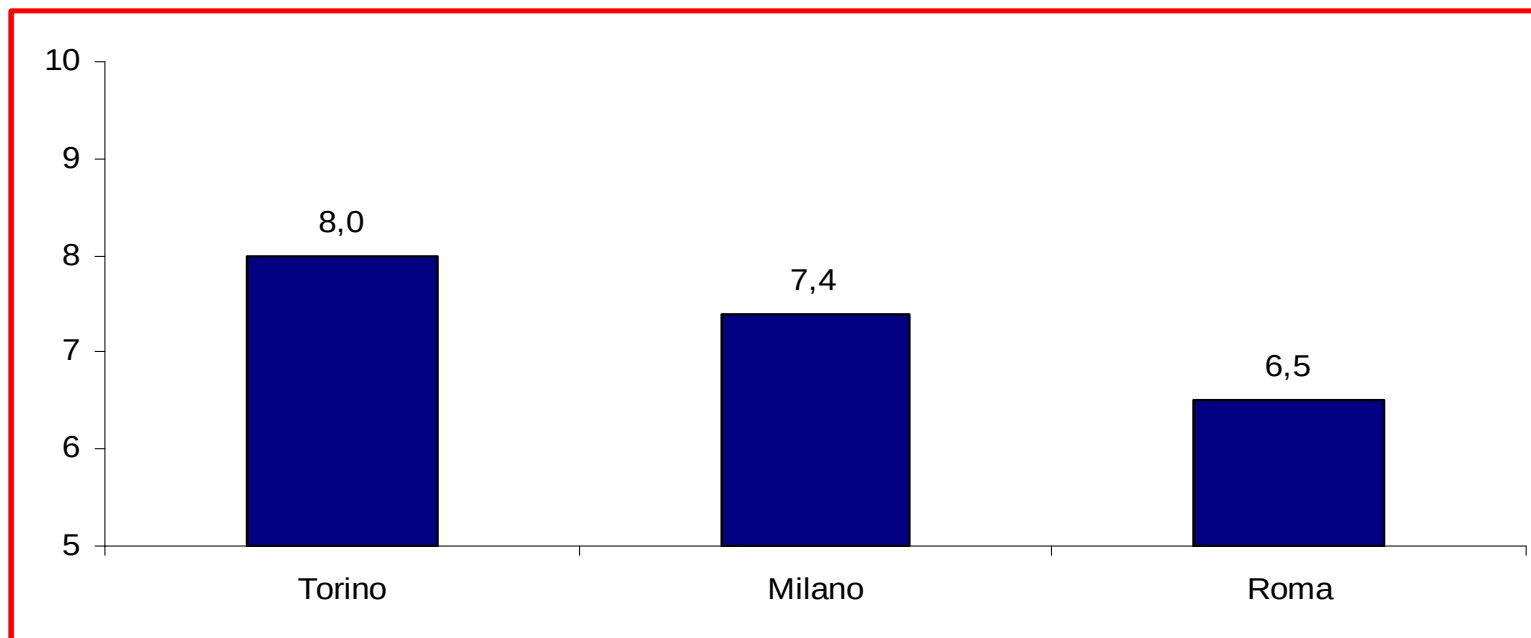


(Base: la soddisfazione per i mezzi pubblici di superficie è espressa da tutti gli intervistati, ad eccezione di coloro che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto della metropolitana)

Milano e Roma non raggiungono la sufficienza nel voto mediamente attribuito dai residenti al servizio di trasporto pubblico svolto con i mezzi di superficie. Il voto dei romani è significativamente inferiore rispetto a quello espresso dalle altre tre popolazioni.

Aggiungiamo che in nessuna città è risultata statisticamente significativa la differenza nel voto attribuito mediamente dagli intervistati prima e dopo aver valutato specifici aspetti del tipo di trasporto pubblico preso in esame.

2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico svolto con la metropolitana? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto tra Torino, Milano e Roma*

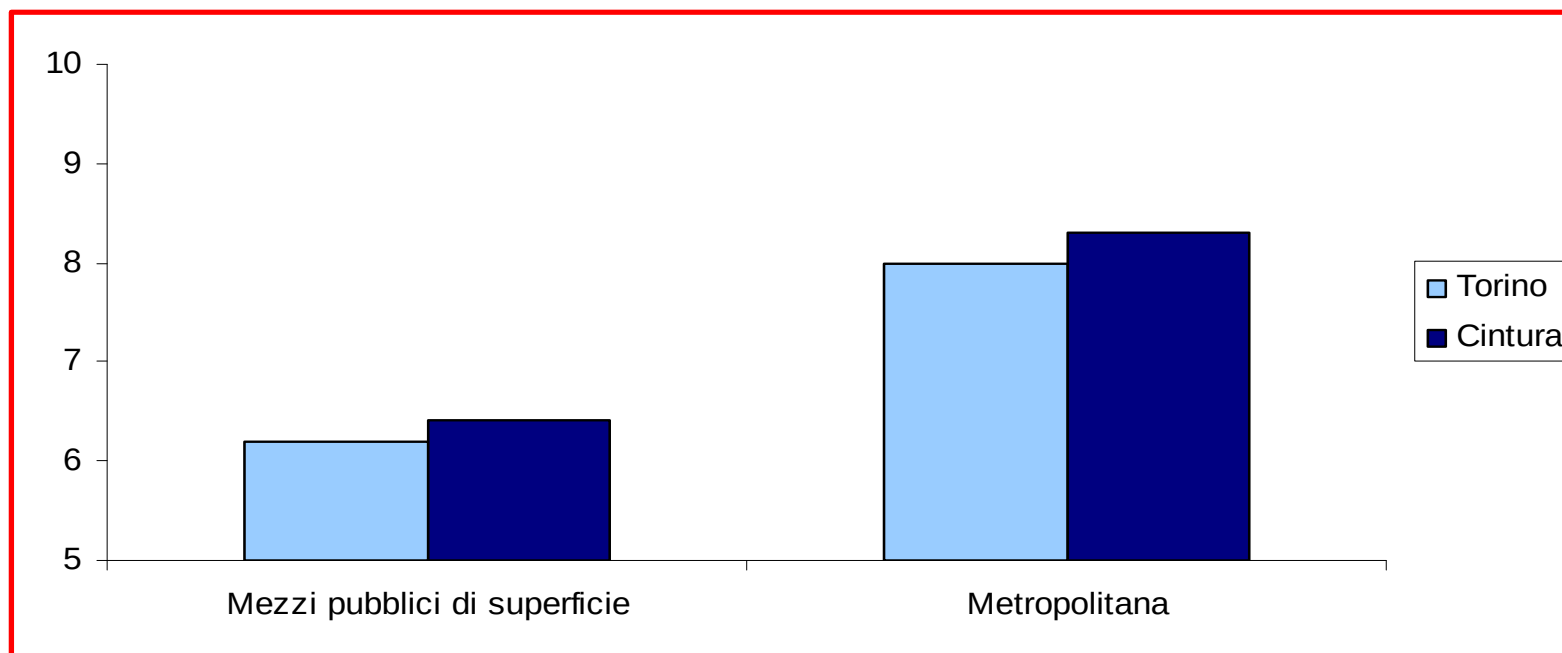


(Base: La soddisfazione per la metropolitana è espressa esclusivamente dagli intervistati che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto o anche di tale mezzo pubblico)

I torinesi attribuiscono un bell'otto alla metropolitana considerata nel suo complesso, dichiarandosi quindi significativamente più soddisfatti di tale servizio di trasporto pubblico se paragonati ai milanesi e soprattutto ai romani.

Aggiungiamo che in nessuna città è risultata statisticamente significativa la differenza nel voto attribuito mediamente dagli intervistati prima e dopo aver valutato specifici aspetti del tipo di trasporto pubblico preso in esame.

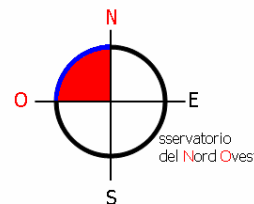
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporto pubblico? Voto compreso tra 1 e 10. *Confronto fra Torino e cintura*



(Base: la soddisfazione complessiva per i mezzi pubblici di superficie è espressa da tutti gli intervistati, ad eccezione di coloro che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto della metropolitana. La soddisfazione complessiva per la metropolitana è invece espressa esclusivamente dagli intervistati che, durante il giorno precedente la rilevazione, hanno usufruito soltanto o anche di tale mezzo pubblico)

Sebbene molto contenuta, risulta statisticamente significativa la differenza che vede i residenti della cintura torinese in media più soddisfatti dei mezzi pubblici di superficie rispetto ai torinesi. Al contrario, non possiamo affermare che esista una reale differenza Torino-cintura in merito alla soddisfazione per la metropolitana.

Aggiungiamo che, in merito a bus e tram, il voto medio espresso dagli intervistati di Torino e della cintura (6,3) è sostanzialmente in linea con i voti attribuiti negli anni fino al 2006, quando i mezzi di trasporto pubblico in Torino e cintura erano soltanto quelli di superficie.



Febbraio 2011

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

3.0. La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano.

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D12. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per ciascuna delle seguenti caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

D12.10 – D12.15 Pulizia e comfort dei mezzi di trasporto

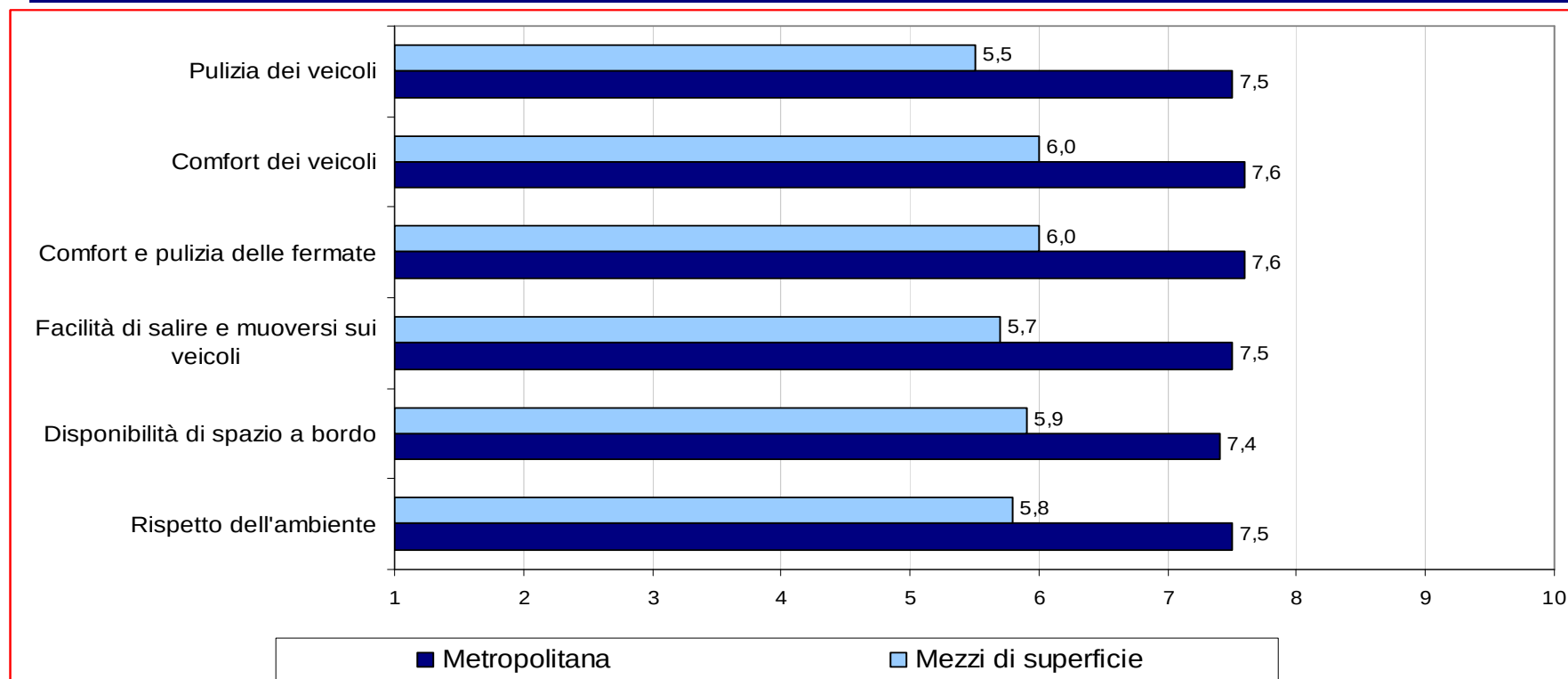
D12.1 – D12.5 Possibilità di spostamento, rapidità e passaggi dei mezzi di trasporto

D12.8; D12.9 Sicurezza

D12.7; D12.17; D12.18 Biglietti ed abbonamenti

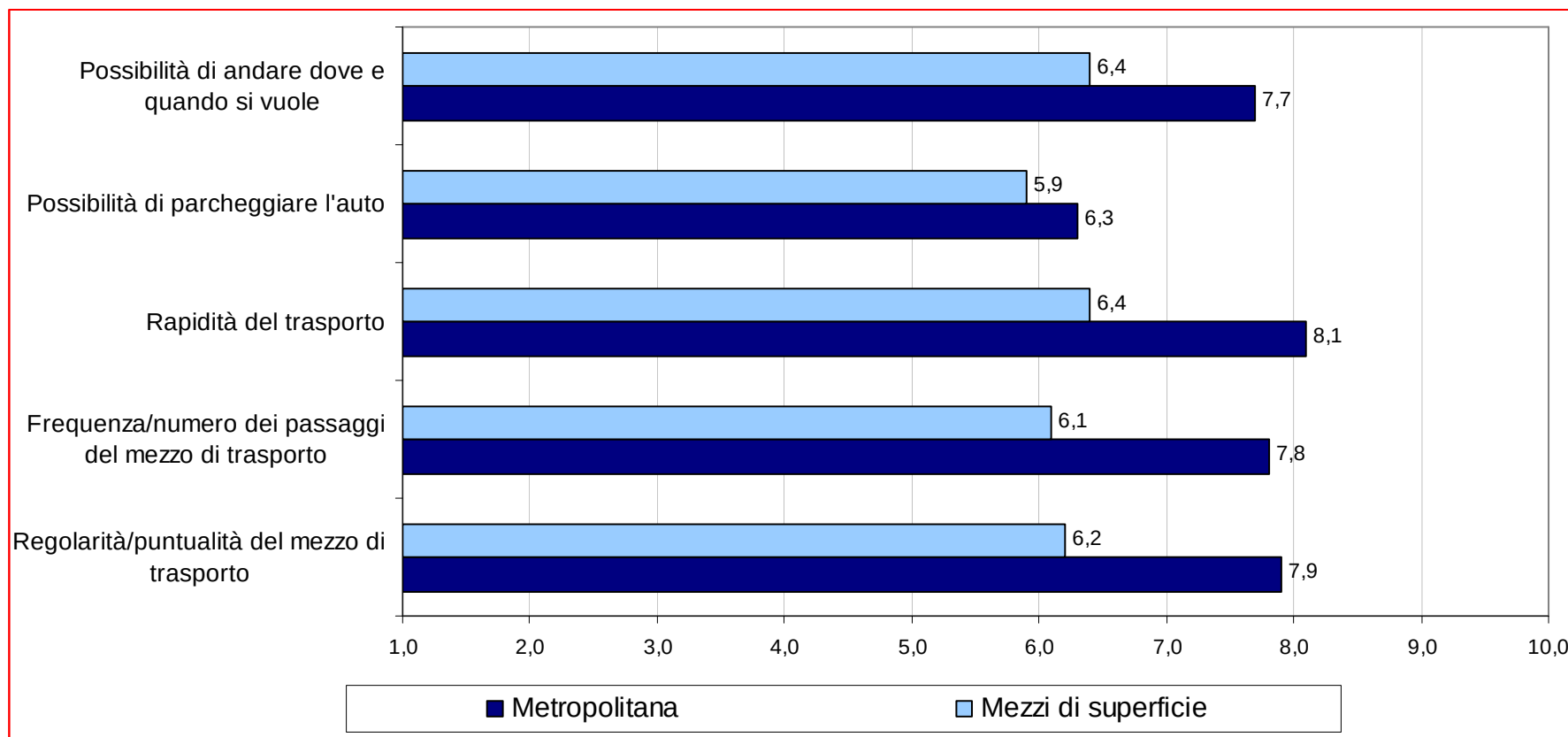
D12.6; D12.16 Informazioni e personale

3.1. La soddisfazione per la pulizia ed il comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Torino e cintura*



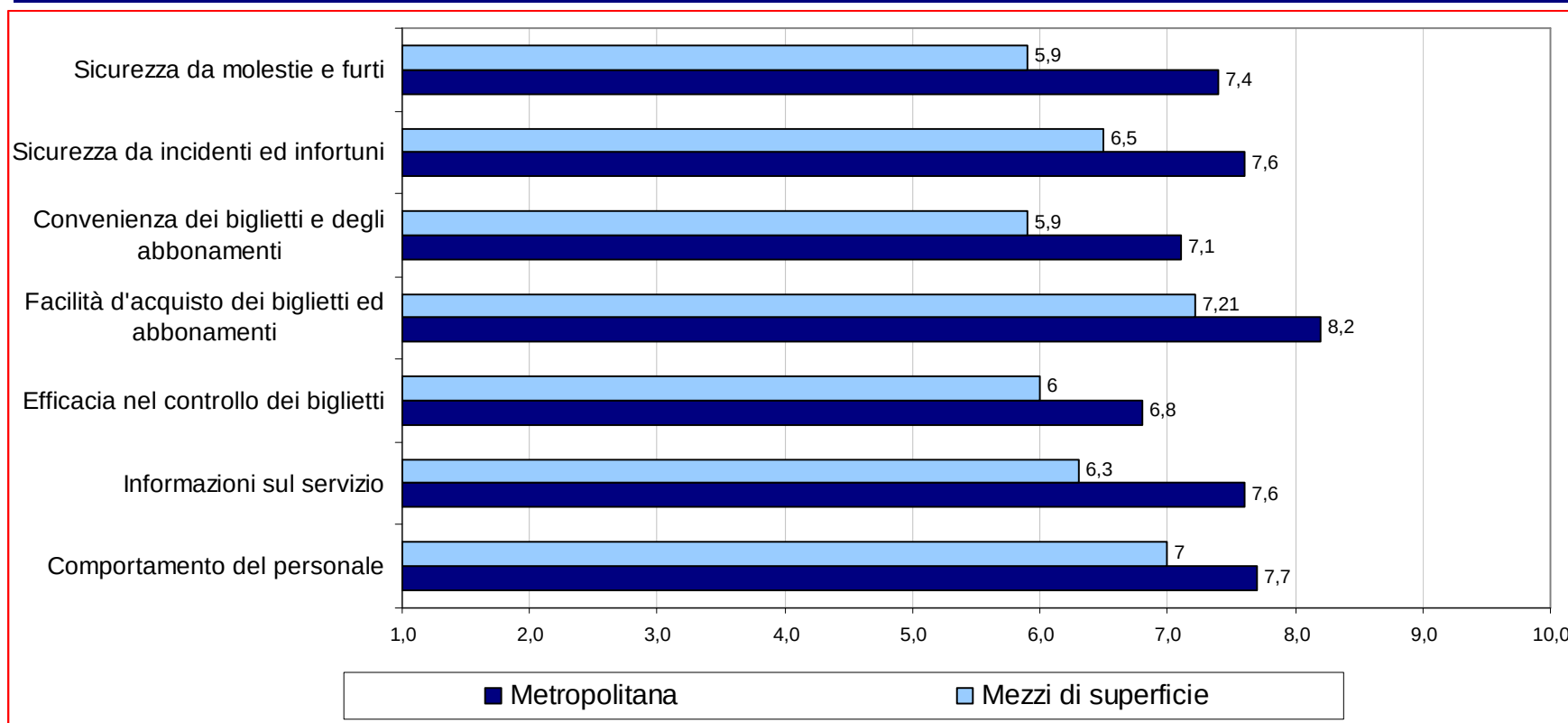
In relazione a tutte le caratteristiche considerate, i voti medi espressi dagli intervistati sono nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ai mezzi di superficie (autobus e tram). Il voto più basso per la metropolitana riguarda la disponibilità di spazio a bordo (7,4), mentre i mezzi di superficie sfiorano mediamente la sufficienza, raggiungendola per quanto riguarda il comfort dei veicoli ed il comfort e la pulizia delle fermate.

3.2. La soddisfazione per le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Torino e cintura*



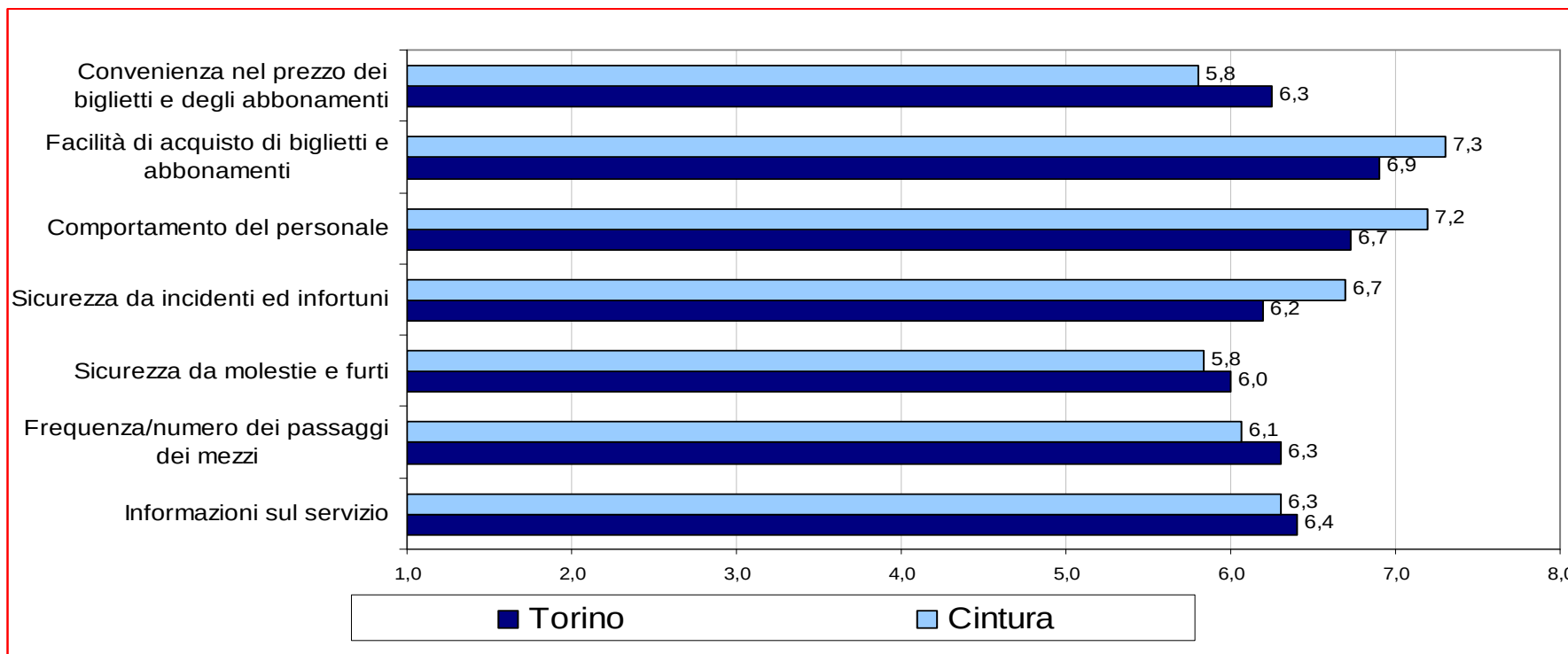
I voti medi espressi dagli intervistati sono nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ad autobus e tram. Relativamente a questi ultimi, però, la sufficienza è sostanzialmente sempre raggiunta.

3.3. La soddisfazione per la sicurezza, i biglietti e gli abbonamenti, le informazioni ed il personale dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Torino e cintura*



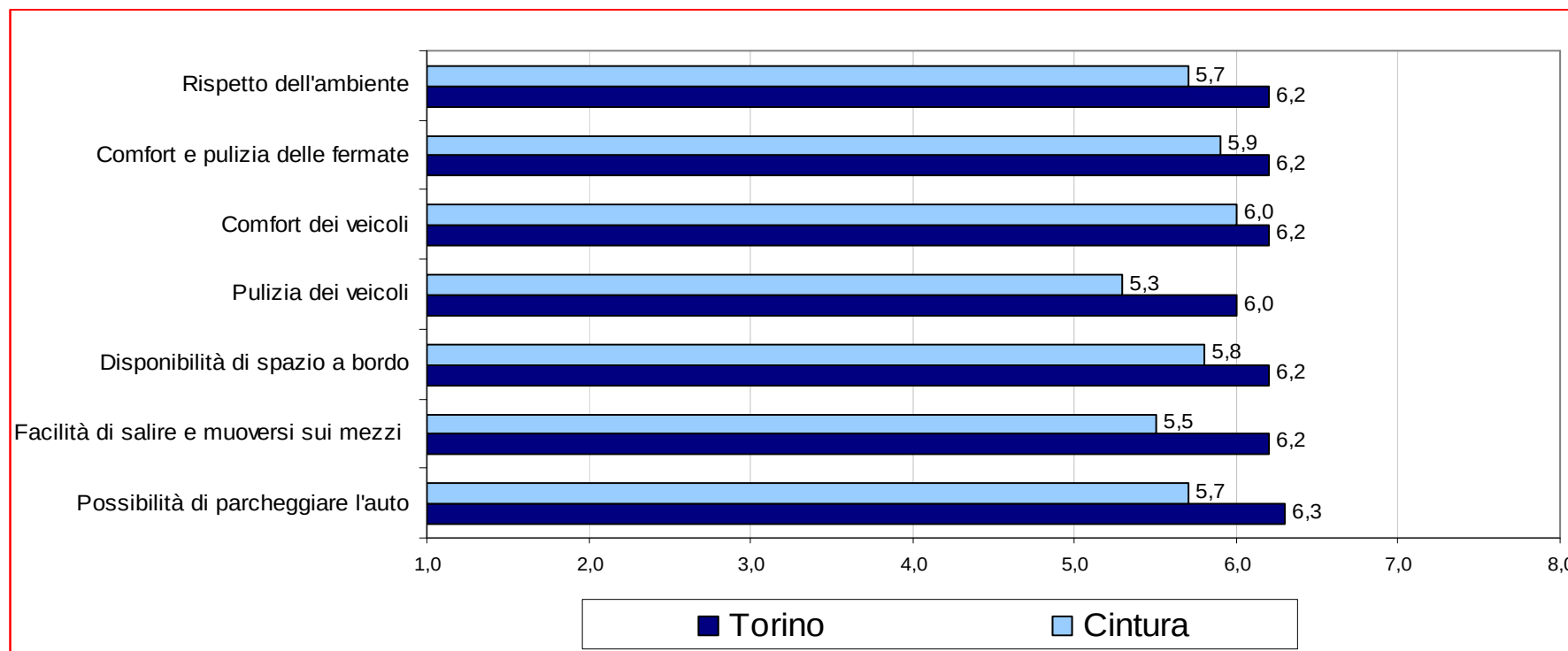
Secondo gli intervistati, il trasporto pubblico di superficie sfiora mediamente la sufficienza per quanto riguarda la sicurezza dal rischio di essere oggetto di molestie e/o furti, e la convenienza dei biglietti e degli abbonamenti.

3.4. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino e cintura* (continua...)



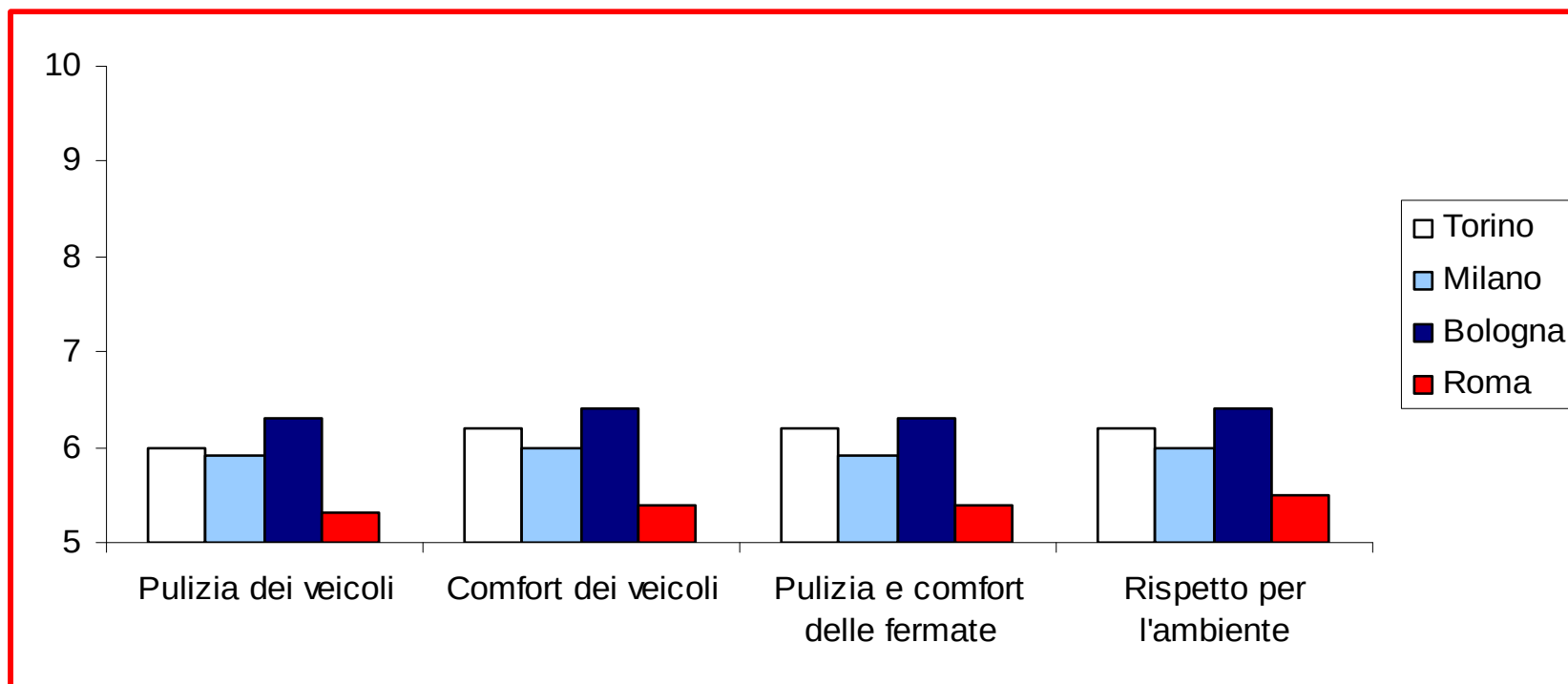
Il grafico riporta i voti medi su alcune caratteristiche dei mezzi di superficie rispetto ai quali si registra una differenza statisticamente significativa tra torinesi e residenti nella cintura. A differenza dei torinesi, i residenti nella cintura sono insufficientemente soddisfatti della sicurezza da molestie e furti e della convenienza dei prezzi. Aggiungiamo che non si rilevano differenze statisticamente significative tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda i voti medi dati alla metropolitana.

3.4. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino e cintura*



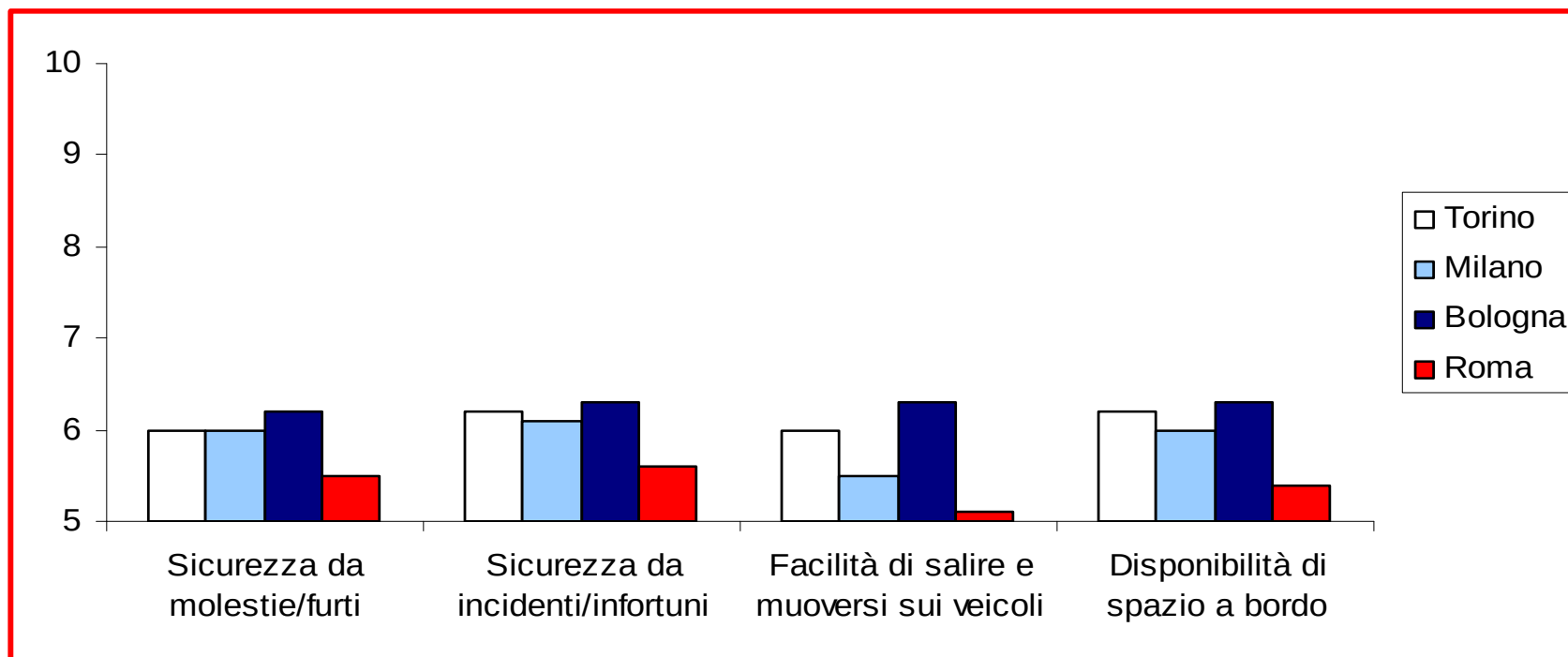
Il grafico riporta i voti medi su alcune caratteristiche dei mezzi di superficie rispetto ai quali si registra una differenza statisticamente significativa tra torinesi e residenti nella cintura. A differenza dei torinesi, i residenti nella cintura sono insufficientemente soddisfatti per quanto riguarda il rispetto dell'ambiente, il comfort e la pulizia delle fermate, la pulizia dei veicoli, la disponibilità di spazio a bordo, la facilità di salire e muoversi sui mezzi, e la possibilità di parcheggiare l'auto²¹⁸

3.5. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma* (continua...)



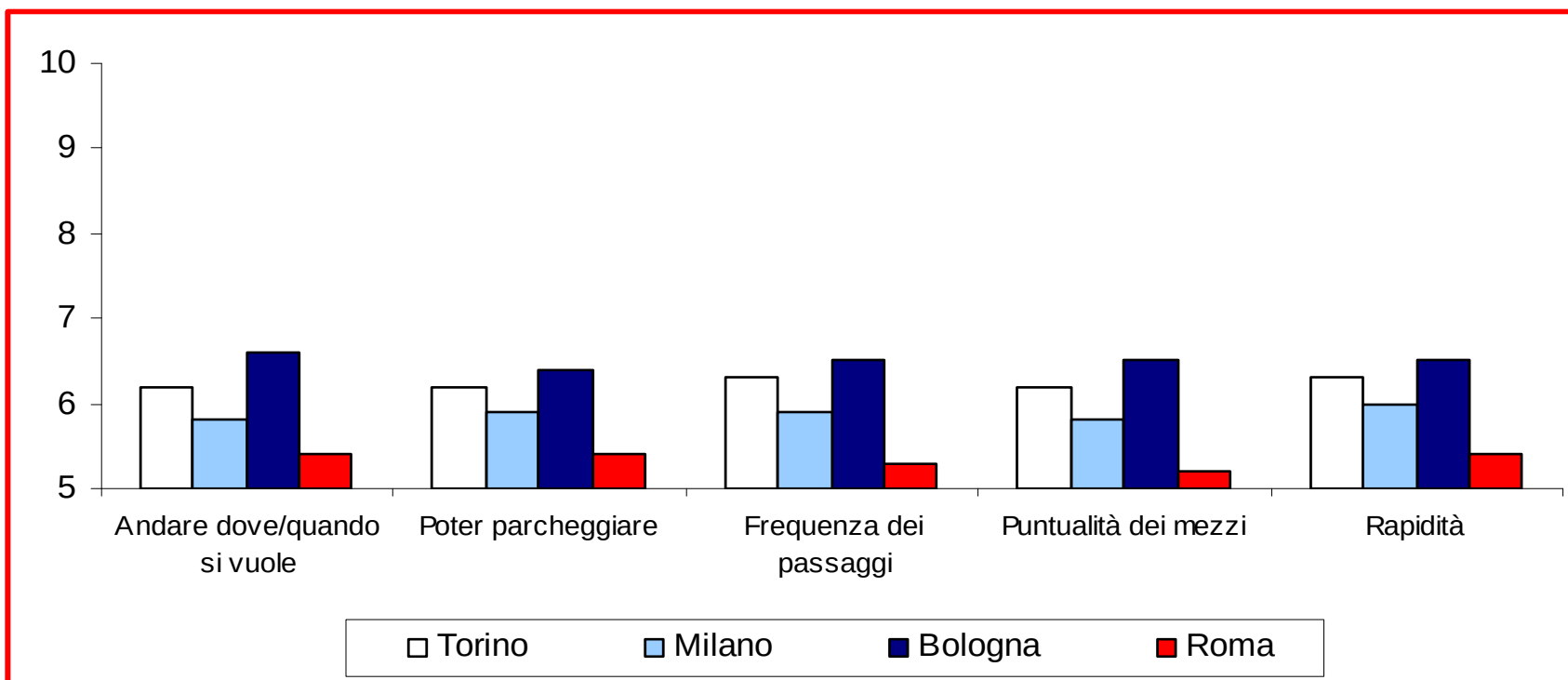
Se paragonati ai residenti delle altre tre metropoli, i romani si dichiarano significativamente meno soddisfatti rispetto alle quattro caratteristiche esaminate, oltre al fatto di non attribuire mai mediamente la sufficienza. Torino e Bologna esprimono una sufficiente soddisfazione in merito a tutti gli aspetti considerati, mentre per Milano il sei non è raggiunto per la pulizia dei veicoli, il comfort e la pulizia delle fermate.

3.5. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma* (continua...)



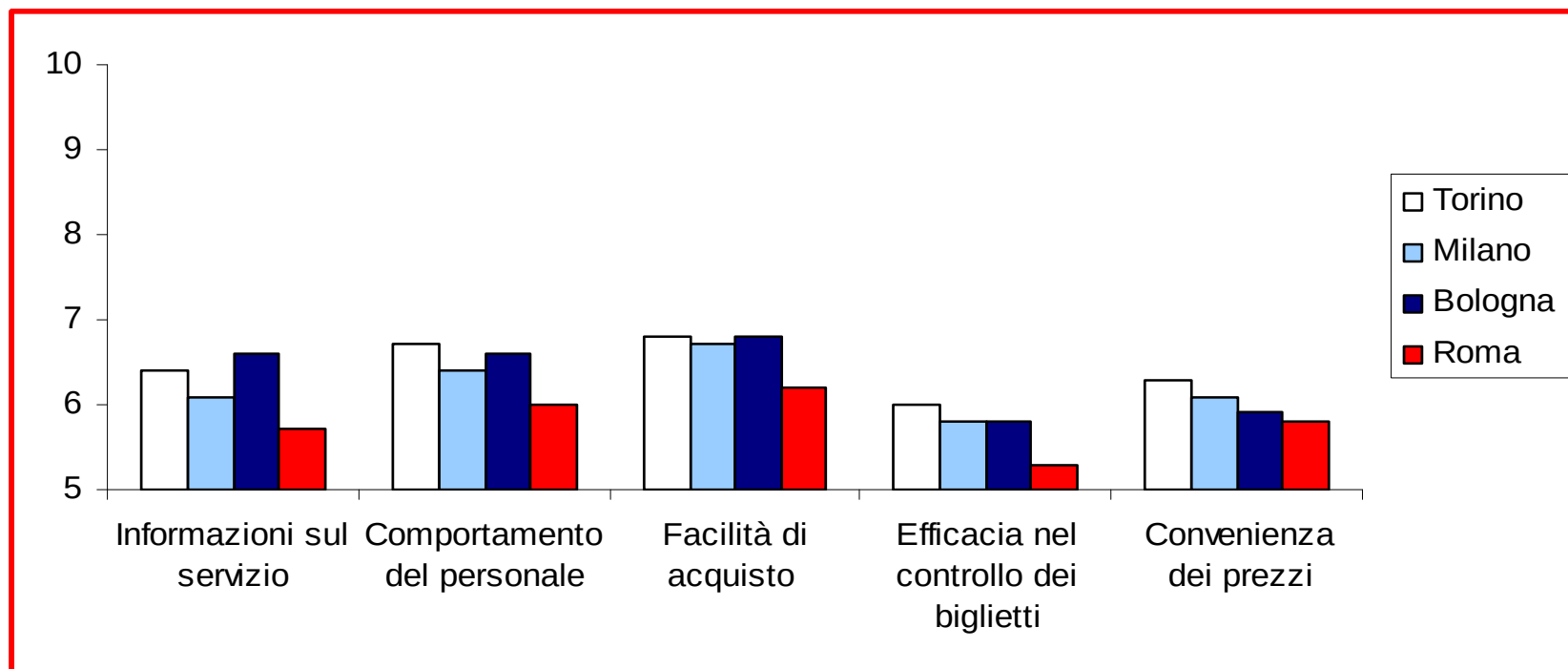
Roma risulta in media sotto la soglia della sufficienza per le dimensioni qui considerate, e significativamente distaccata rispetto alle altre tre metropoli. Torino e Bologna esprimono sempre una sufficiente soddisfazione, mentre per Milano l'insufficienza (5,5) riguarda la facilità di salire e di muoversi sui veicoli.

3.5. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma* (continua...)



Fermo restando quanto già osservato a proposito delle caratteristiche precedentemente considerate, qui si aggiunge la sufficienza attribuita in media dai milanesi soltanto alla rapidità dei mezzi di trasporto di superficie. Inoltre, sono statisticamente significative le differenze che separano le valutazioni dei milanesi sulle prime quattro dimensioni rispetto alle valutazioni attribuite dai torinesi, queste ultime sempre mediamente al di sopra della soglia della sufficienza.

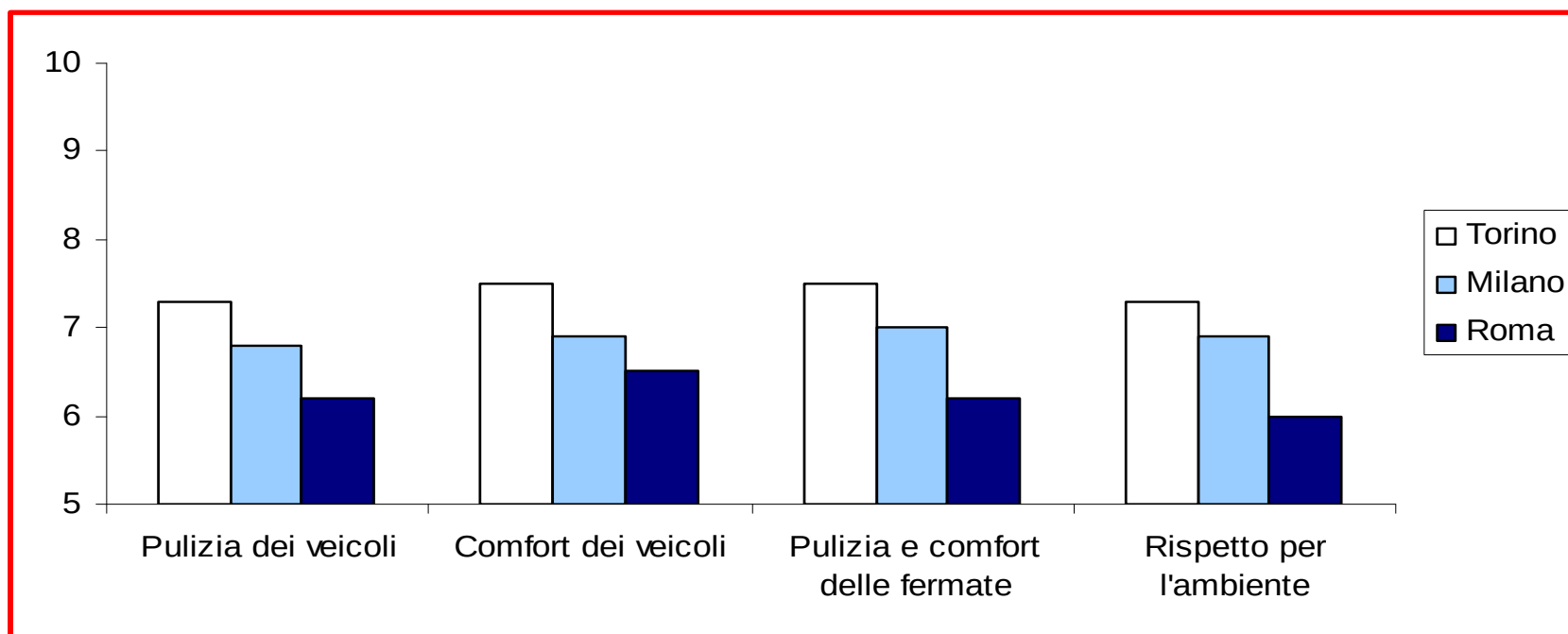
3.5. La soddisfazione per alcune caratteristiche dei mezzi di superficie del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



Il servizio romano di trasporto pubblico di superficie risulta essere mediamente insufficiente per quanto riguarda le informazioni sul servizio, l'efficacia nel controllo dei biglietti e la convenienza dei prezzi dei biglietti e degli abbonamenti. Torino è sempre oltre la soglia della sufficienza, mentre non è così a Milano e Bologna per l'efficacia nel controllo dei biglietti e, nella sola Bologna, per la convenienza dei prezzi.

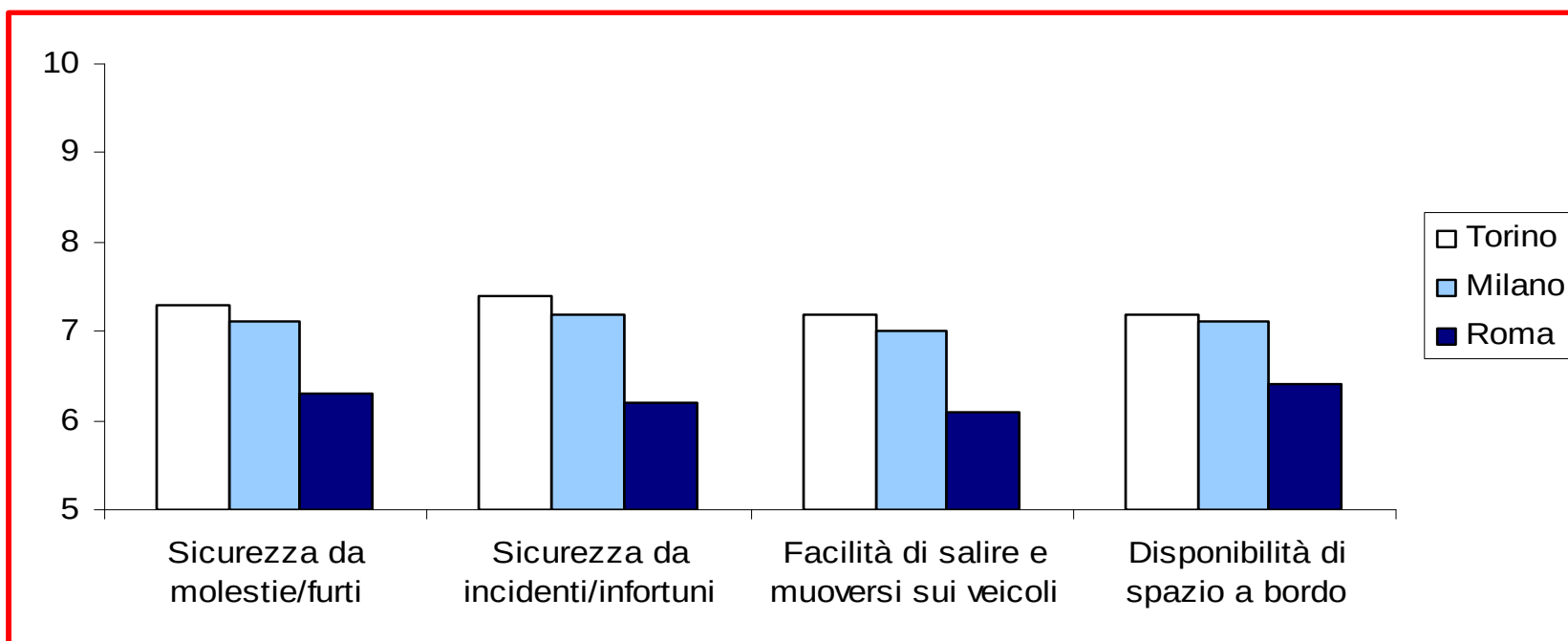


3.6. La soddisfazione per alcune caratteristiche della metropolitana. *Confronto tra Torino, Milano e Roma* (continua...)



La soddisfazione degli utenti torinesi si esprime mediamente attraverso voti superiori al sette, quella degli utenti milanesi attraverso voti di pochissimo inferiori al sette, mentre le caratteristiche della metropolitana qui considerate non vanno mediamente oltre la sufficienza a giudizio degli utenti romani.

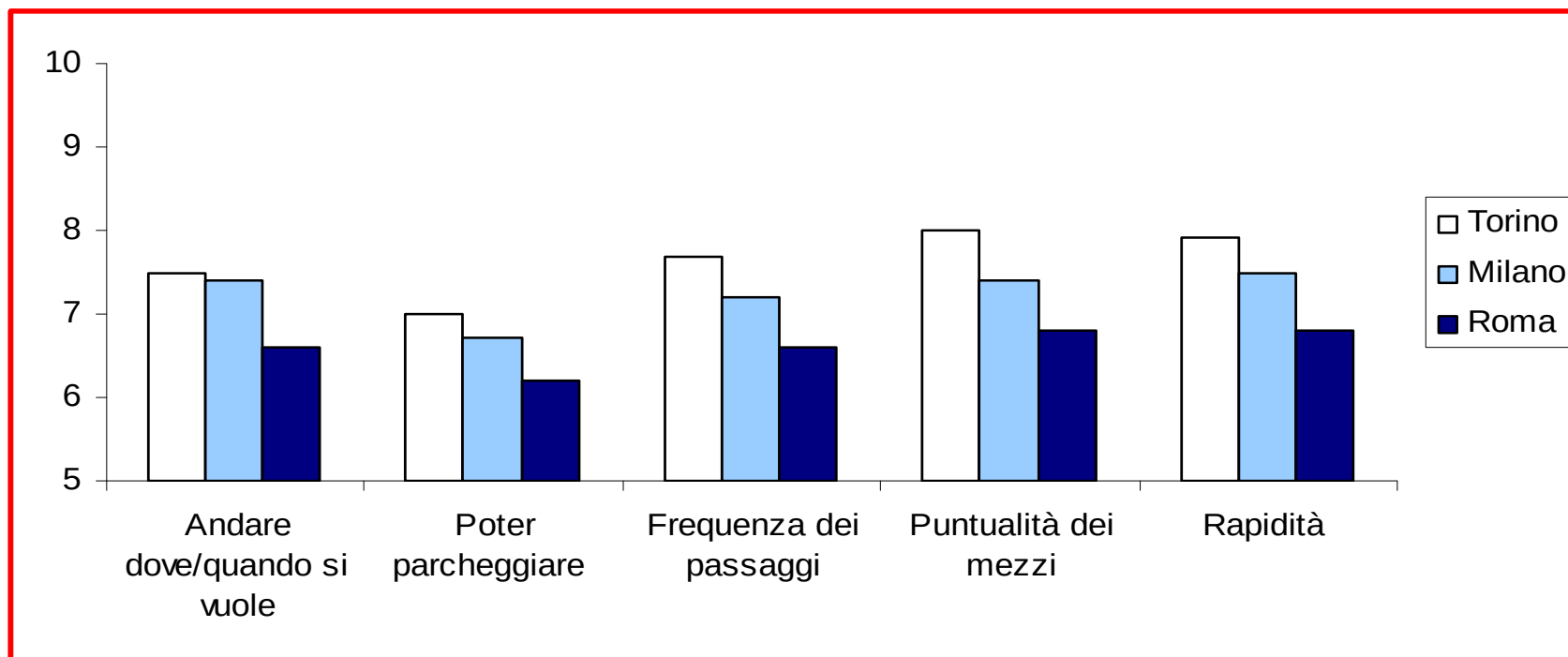
3.6. La soddisfazione per alcune caratteristiche della metropolitana. *Confronto tra Torino, Milano e Roma* (continua...)



La soddisfazione degli utenti torinesi si esprime mediamente attraverso voti superiori al sette, quella degli utenti milanesi attraverso voti intorno al sette, mentre le caratteristiche della metropolitana qui considerate non vanno mediamente oltre il sei e mezzo a giudizio degli utenti romani.



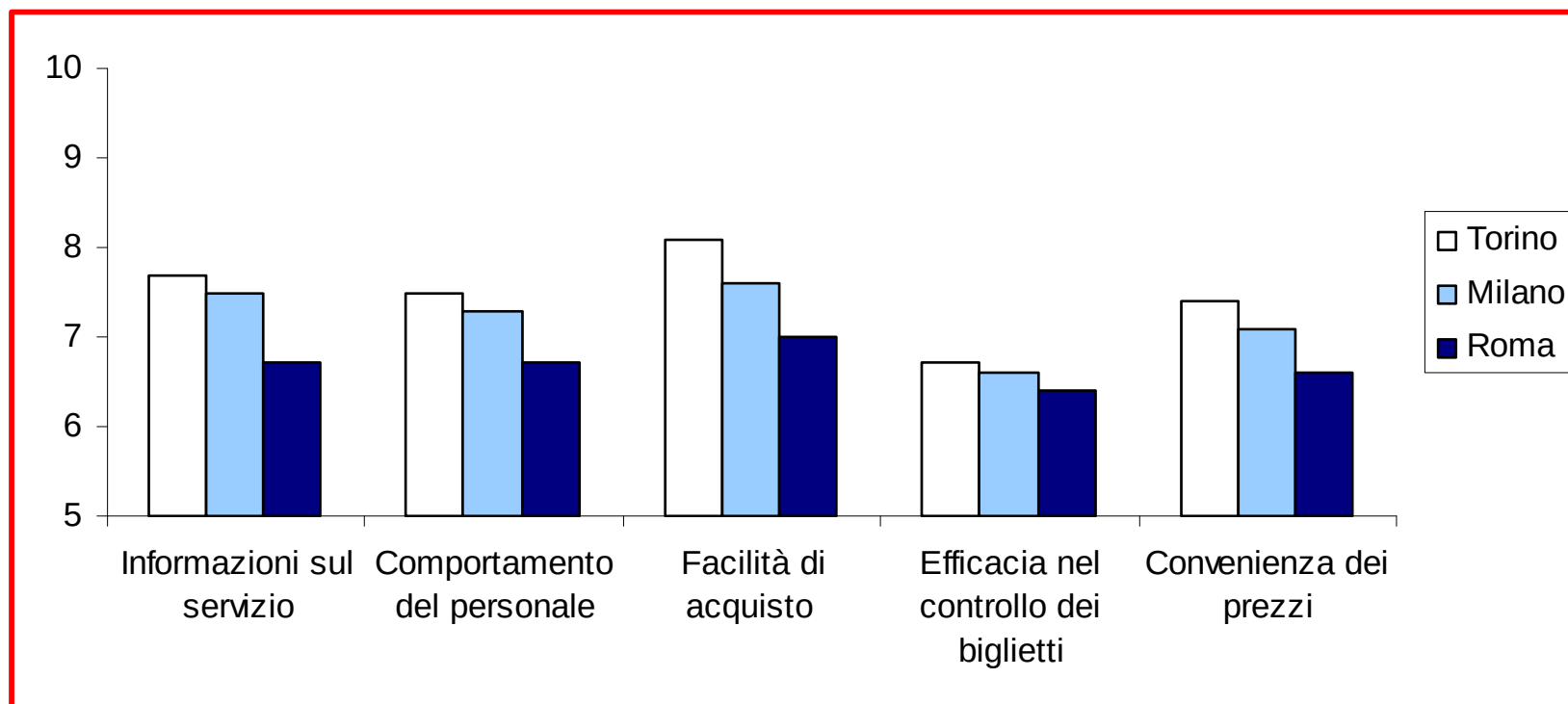
3.6. La soddisfazione per alcune caratteristiche della metropolitana. *Confronto tra Torino, Milano e Roma* (continua...)



La soddisfazione degli utenti torinesi si esprime mediamente attraverso voti che variano tra il sette e mezzo e l'otto; gli utenti milanesi non superano in media il sette e mezzo, mentre i romani attribuiscono una sufficienza che arriva al massimo a sfiorare il sette.

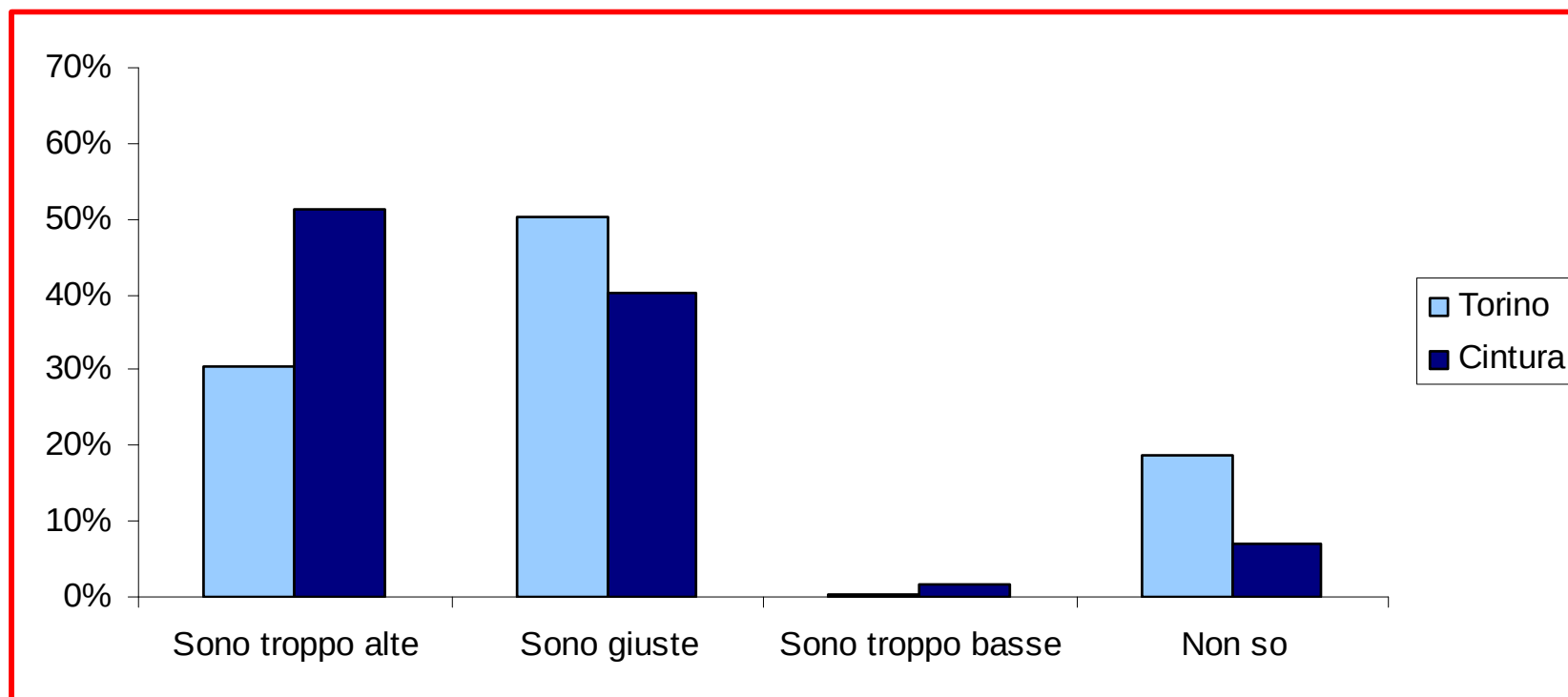


3.6. La soddisfazione per alcune caratteristiche della metropolitana. *Confronto tra Torino, Milano e Roma*



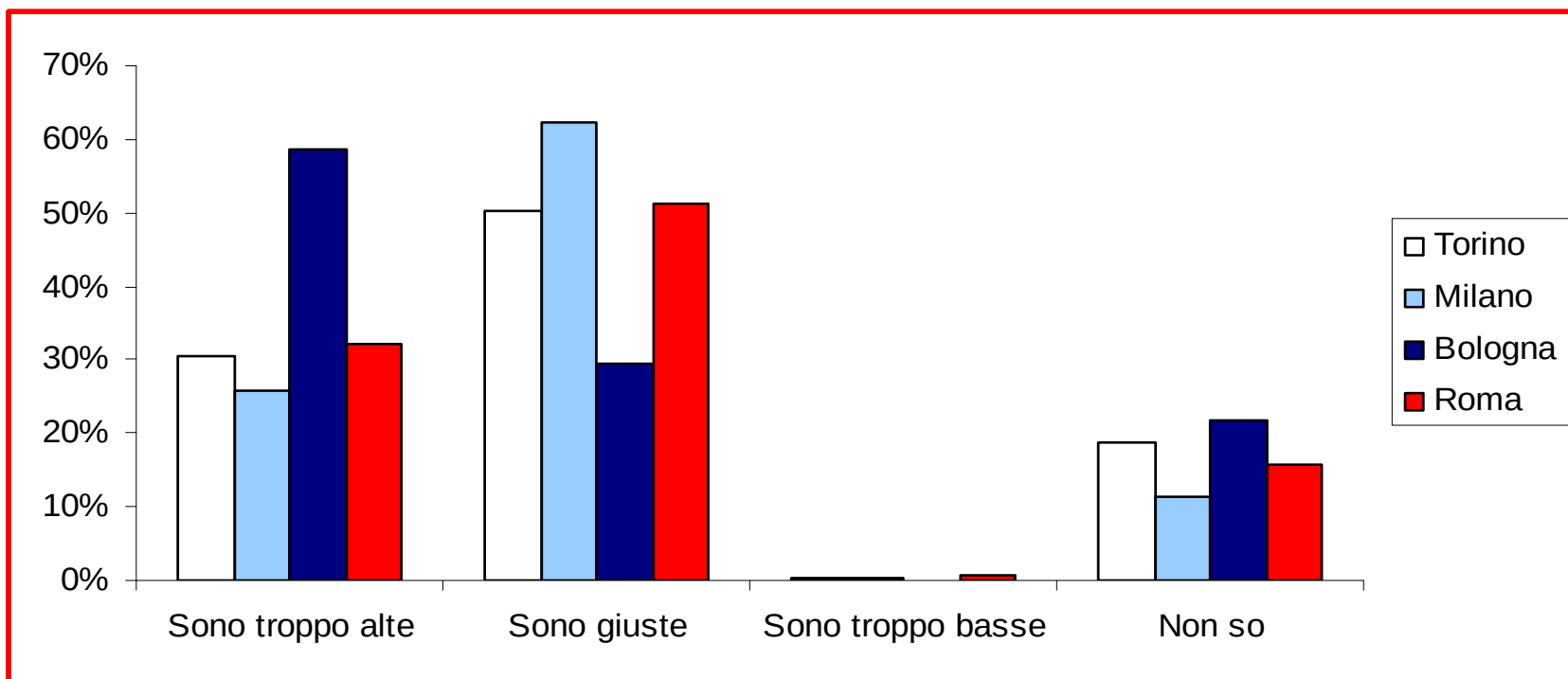
Torino e Milano scendono sotto il sette, avvicinandosi molto a Roma, per quanto riguarda il voto medio che esprime la soddisfazione degli utenti nei confronti dell'efficacia nel controllo dei biglietti.

3.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe dei mezzi di superficie in relazione alla qualità del servizio offerto? *Confronto tra Torino e cintura torinese*



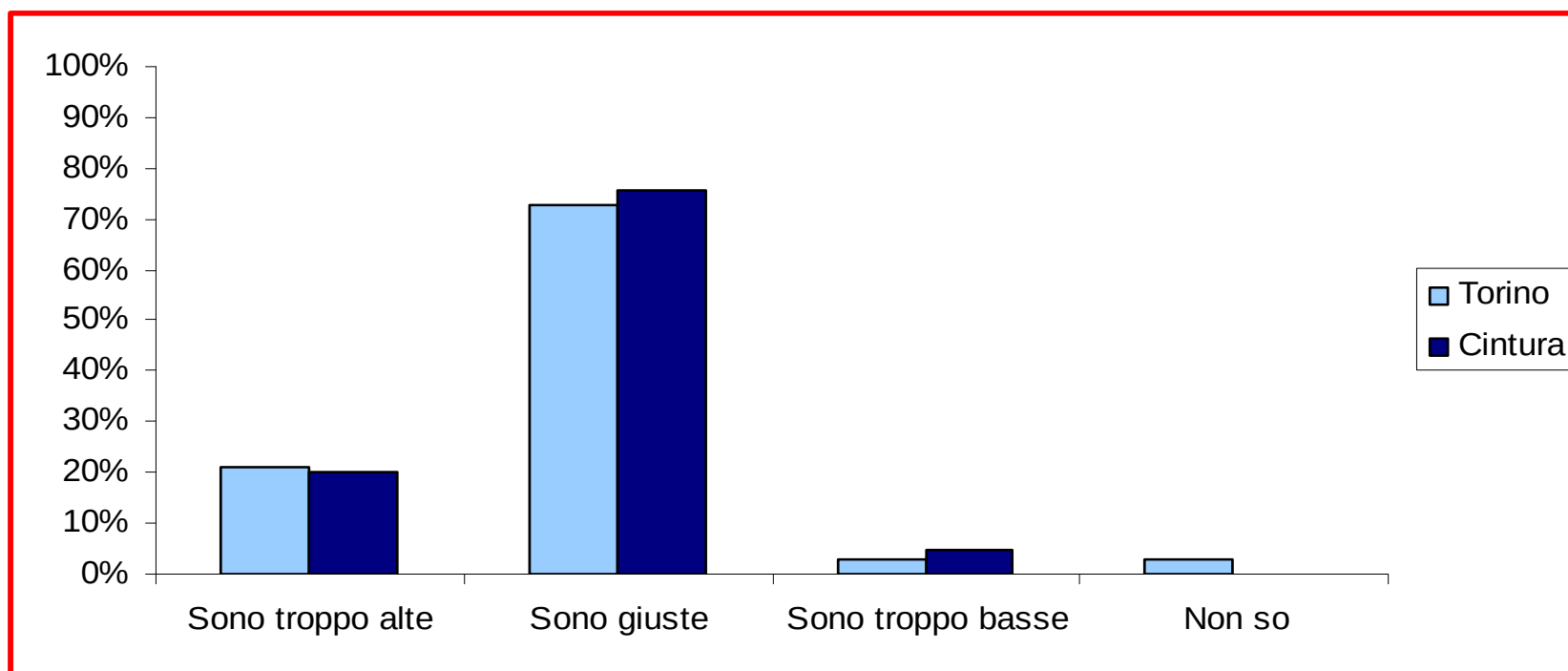
Gli utenti della cintura torinese sono sensibilmente meno soddisfatti dei torinesi a proposito dell'adequazione delle tariffe dei mezzi di superficie: tali tariffe sono giudicate troppo alte per il 51,3% degli intervistati della cintura a fronte del 30,5% dei residenti nella metropoli.

3.7. Quanto ritiene adeguate le tariffe dei mezzi di superficie in relazione alla qualità del servizio offerto? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



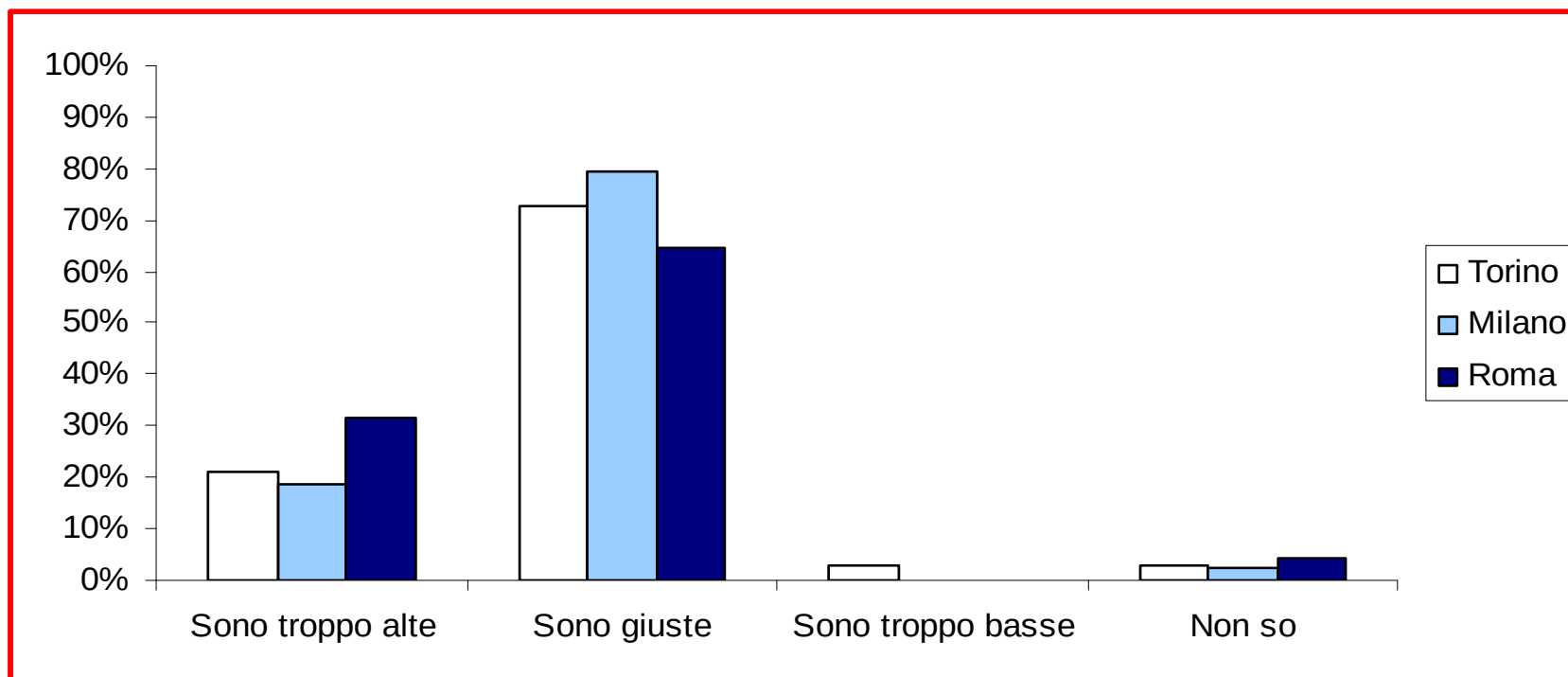
Bologna si differenzia sensibilmente dalle altre tre realtà metropolitane per quanto riguarda la percezione di adeguatezza delle tariffe dei mezzi di superficie: tali tariffe sono ritenute troppo alte dal 58,5% dei bolognesi, a fronte del 30,5% dei torinesi, del 25,9% dei milanesi e del 32,3% dei romani.

3.8. Quanto ritiene adeguate le tariffe della metropolitana in relazione alla qualità del servizio offerto? *Confronto tra Torino e cintura torinese*

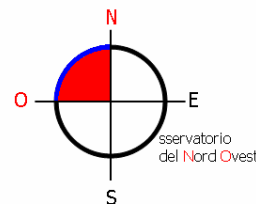


Le tariffe della metropolitana sono ritenute adeguate in una misura sensibilmente maggiore rispetto a quanto riscontrato a proposito delle tariffe dei mezzi di superficie: la valutazione di adeguatezza è espressa dal 72,8% dei torinesi e dal 75,4% dei residenti nella cintura.

3.8. Quanto ritiene adeguate le tariffe della metropolitana in relazione alla qualità del servizio offerto? *Confronto tra Torino, Milano e Roma*



Le tariffe della metropolitana sono valutate troppo alte in relazione alla qualità del servizio offerto dal 21,1% dei torinesi, dal 18,7% dei milanesi e dal 31,5% dei romani.



Febbraio 2011

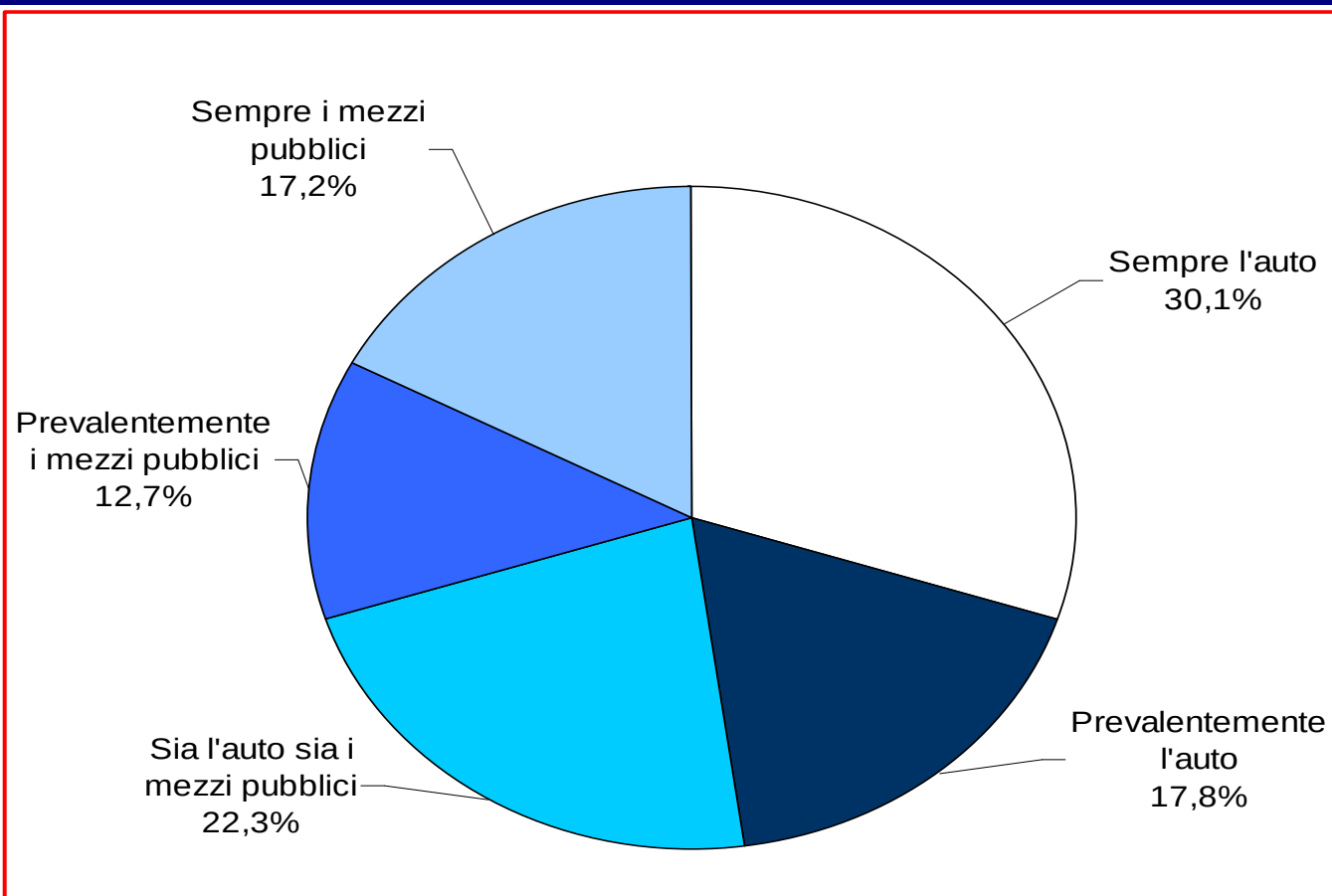
L'uso dei mezzi di trasporto pubblico



4.0. L'uso dei mezzi di trasporto pubblico. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D20. Attualmente Lei, per muoversi in città o nell'area metropolitana per lunghe distanze, usa...?	Ammessi 2004 - 2011
D21. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...?	
D22. Se nella Sua città aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	Ammessi 2004 - 2011
D24. Quando decide di usare i mezzi pubblici, come trova le informazioni relative alle linee da usare, gli orari e i biglietti?	

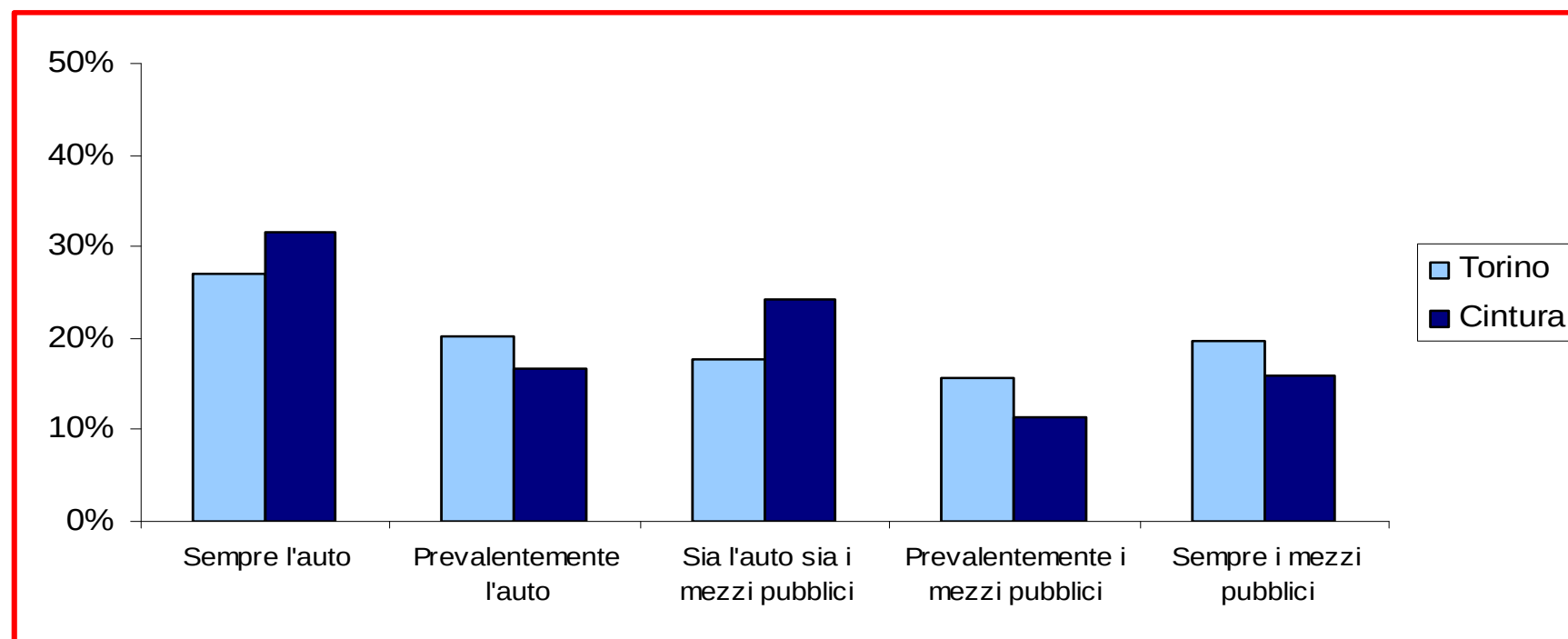
4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...? *Torino e cintura torinese*



(Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Gli intervistati che dichiarano di servirsi esclusivamente o in prevalenza dei mezzi pubblici per i propri spostamenti raggiungono quasi il 30% della popolazione. L'utilizzo esclusivo o prevalente dell'auto riguarda invece il 47,9% dei torinesi e dei residenti nella cintura.

4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...? *Confronto tra Torino e cintura torinese*

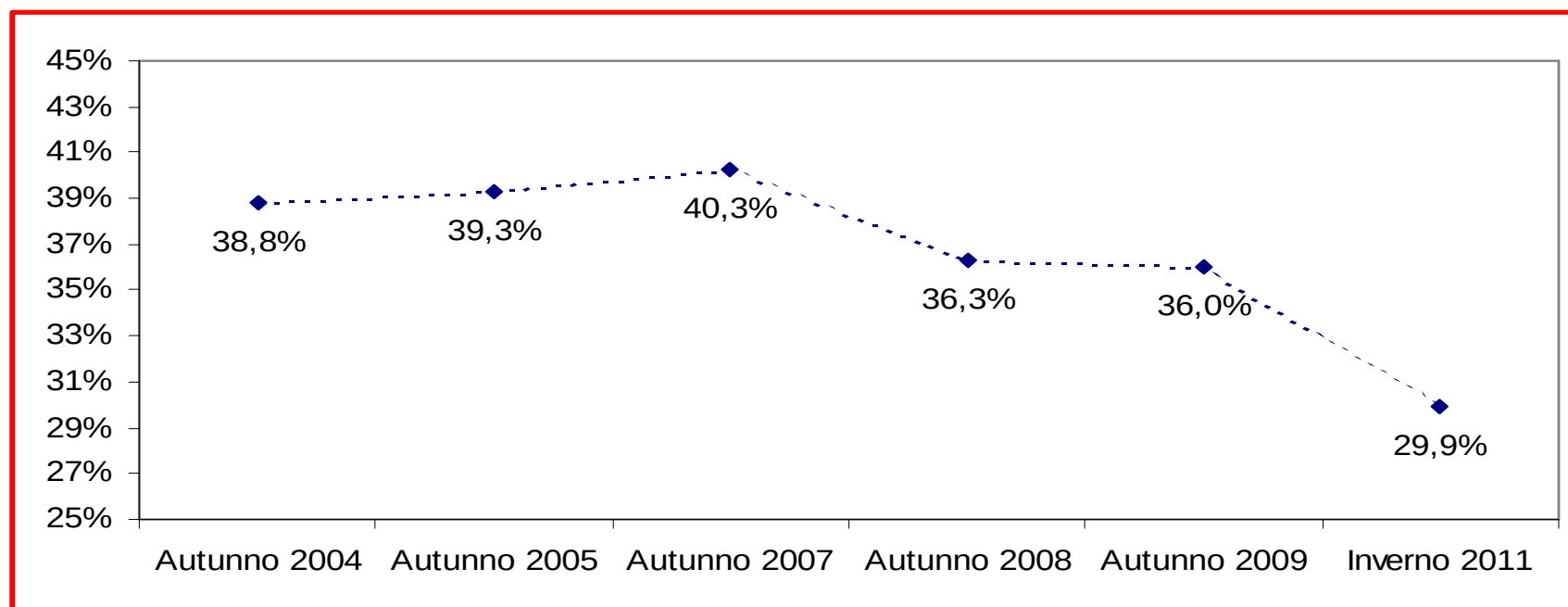


(Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Piuttosto contenuto è il divario tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda la percentuale di intervistati che dichiarano di utilizzare sempre l'auto per i propri spostamenti: le rispettive percentuali si attestano infatti sul 27,0% e sul 31,5%. I torinesi sorpassano invece i residenti della cintura tra coloro che usano i mezzi pubblici prevalentemente oppure esclusivamente (differenza complessiva di 7,9 punti percentuali).

4.1. Attualmente Lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...?

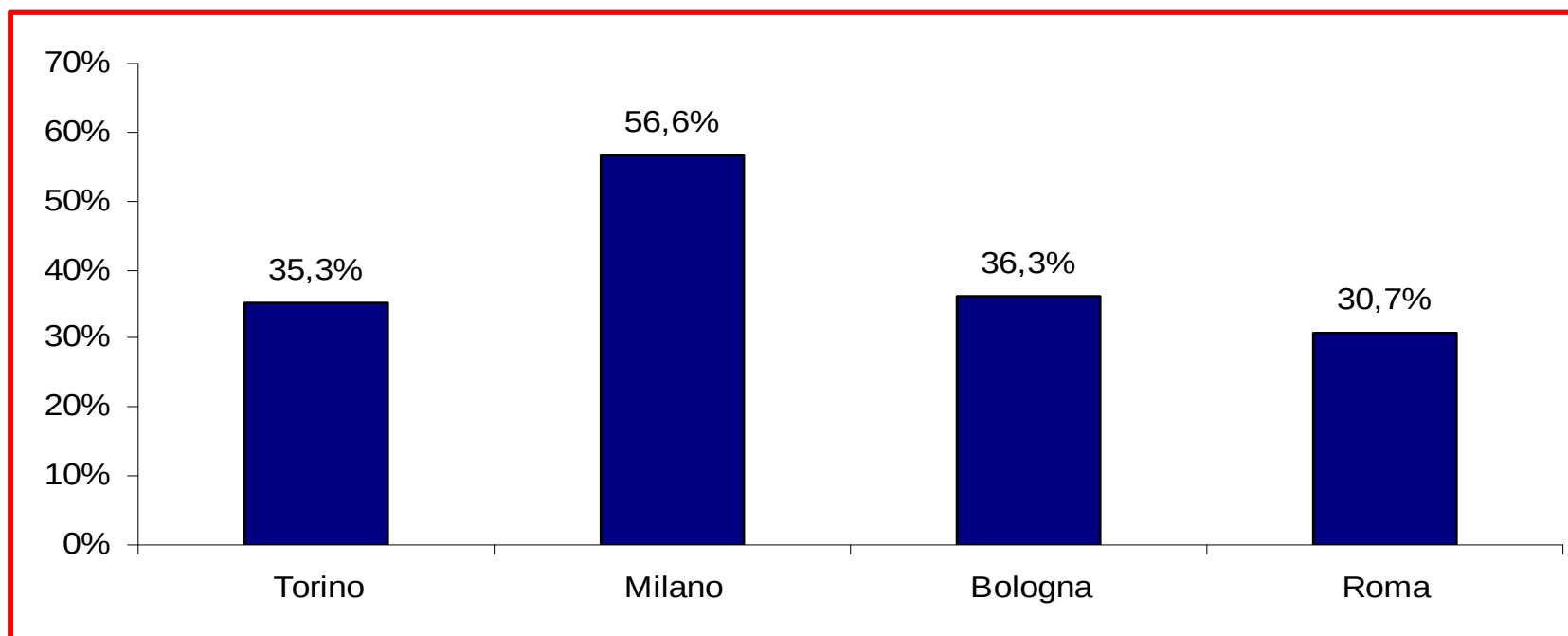
Andamento autunno 2004 – inverno 2011, Torino e cintura



(Linea: somma delle percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici".
Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

Rispetto al 2009, nell'inverno 2010/2011 si registra una significativa riduzione della percentuale di intervistati di Torino e della cintura torinese che dichiarano di utilizzare solo o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani o suburbani.

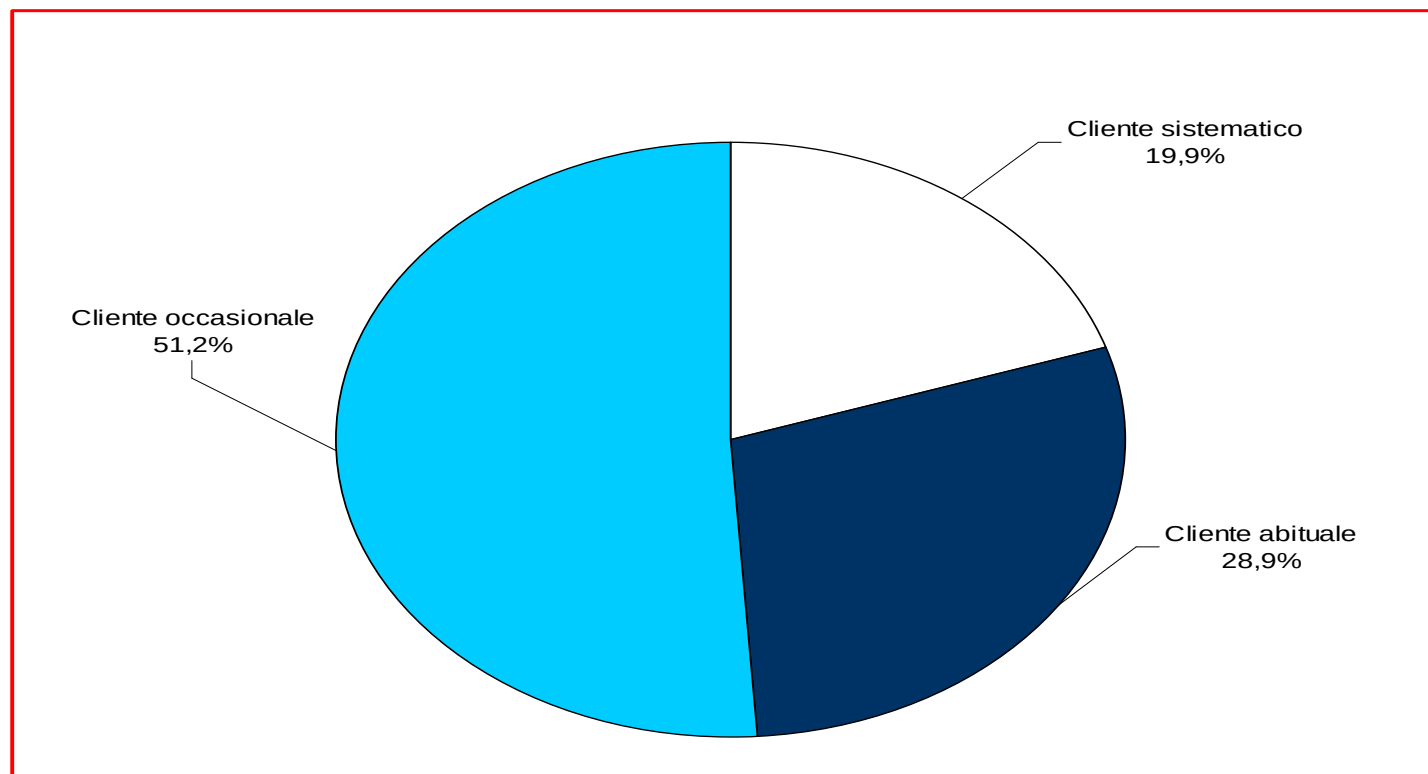
4.1. Attualmente Lei, per muoversi in città o nell'area metropolitana per lunghe distanze, usa...? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



(Barre: somma delle percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici".
Dati al netto dei "Non so" e delle risposte "Altro")

I milanesi si evidenziano nettamente rispetto alle altre tre popolazioni metropolitane dal punto di vista della percentuale degli utenti che dichiarano di utilizzare solo o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani o suburbani.

4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...? *Torino e cintura torinese*

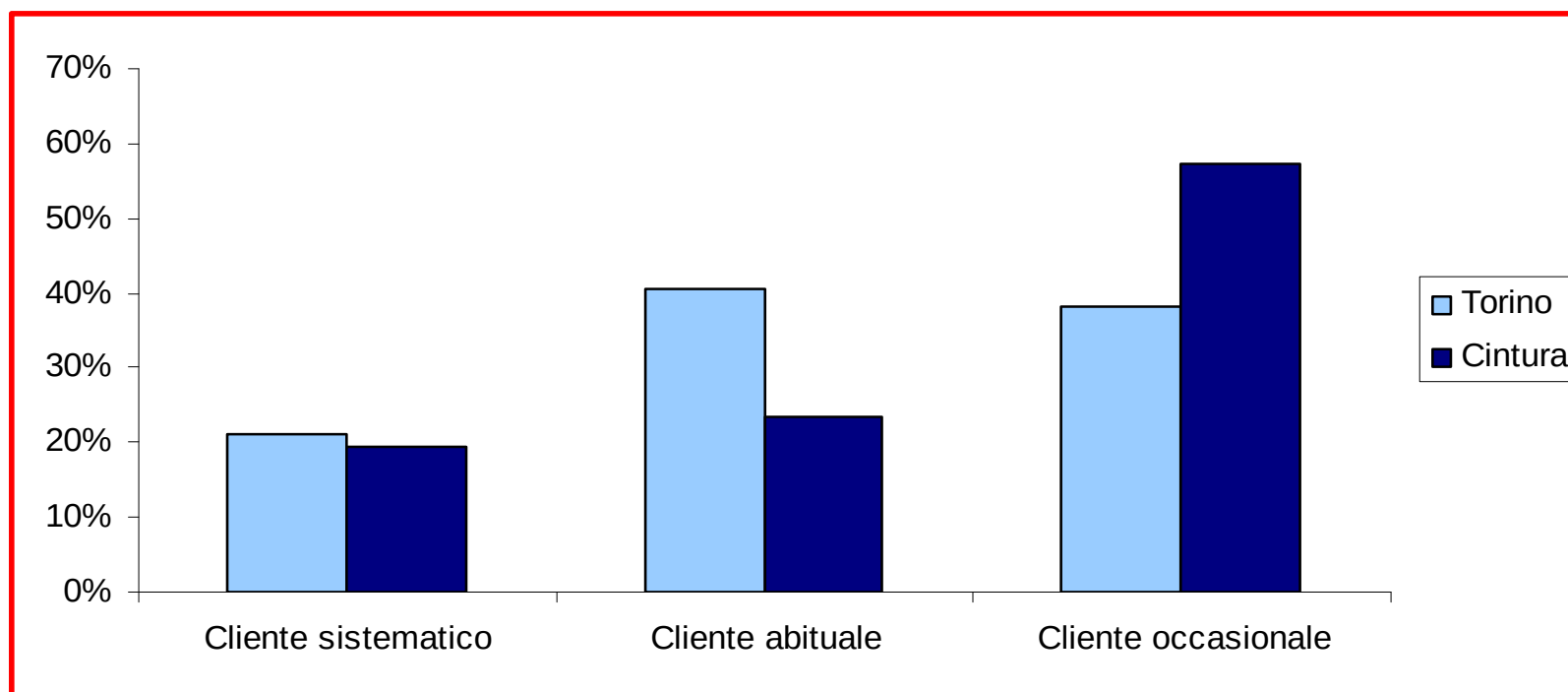


(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Il 19,9% degli intervistati può definirsi cliente sistematico dei mezzi pubblici, dato che se ne serve 5 o più giorni alla settimana. I clienti abituali (28,9%) fruiscono dei mezzi pubblici da 2 a 4 giorni alla settimana, mentre i clienti definiti occasionali (51,2%) non più di una volta alla settimana.



4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...? *Confronto tra Torino e cintura torinese*

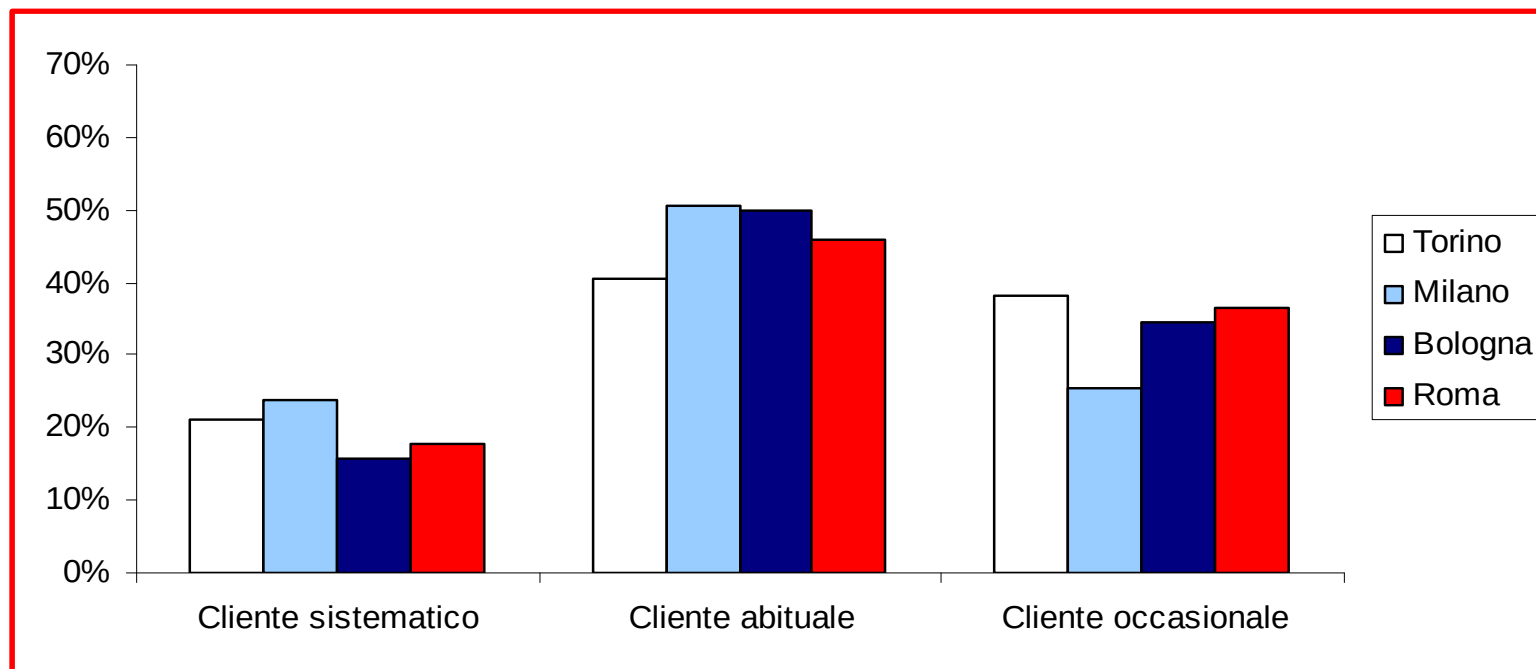


(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Gli intervistati torinesi sono clienti sistematici per il 21,2%, clienti abituali per il 40,6% e clienti occasionali per il 38,2%. Le rispettive percentuali per i residenti nella cintura sono 19,3%, 23,3% e 57,4%.



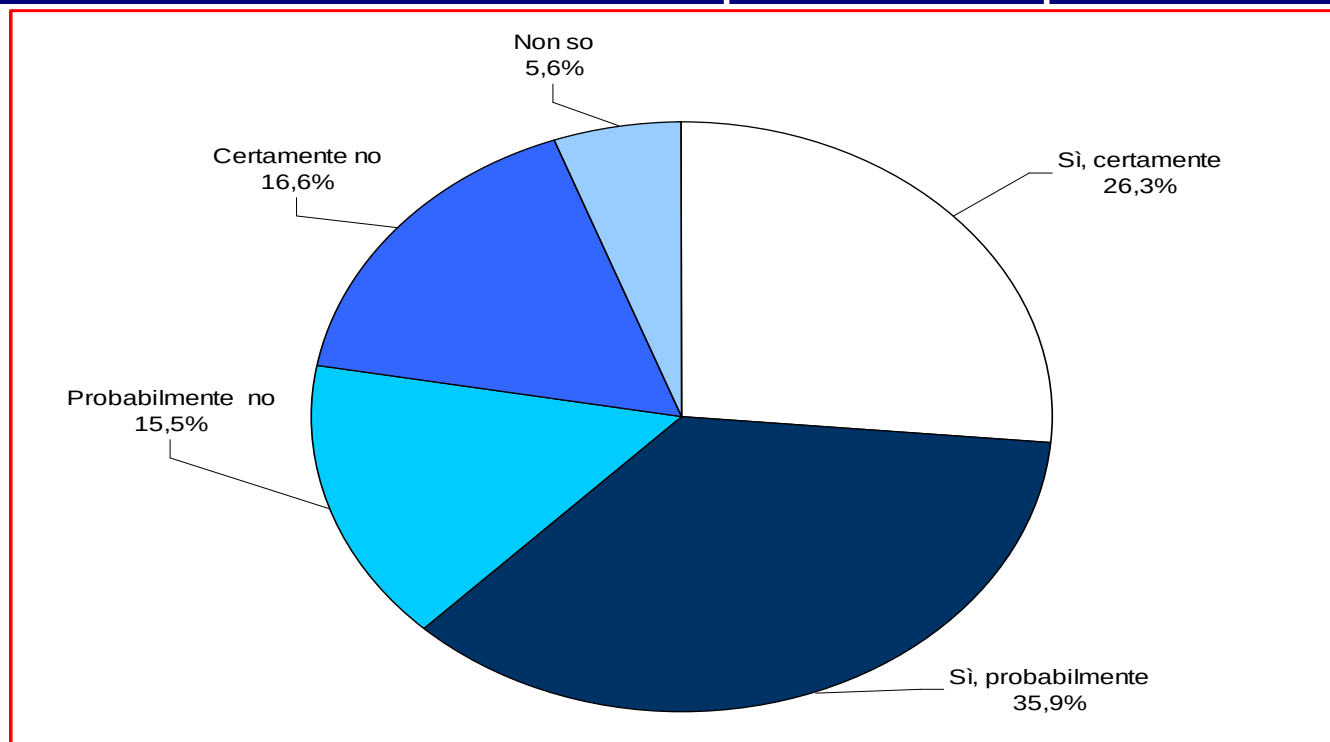
4.2. Quindi Lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico...? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



(Base: coloro che *non utilizzano sempre l'auto* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Le popolazioni considerate sono piuttosto simili tra loro dal punto di vista della distribuzione delle classi d'utenza dei mezzi di trasporto pubblico. Ovunque prevale l'utente abituale (con percentuali comprese tra il 40 ed il 50% circa), anche se a Torino clienti abituali e clienti occasionali sono percentualmente molto più vicini tra loro di quanto accada altrove.

4.3. Se a Torino aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?

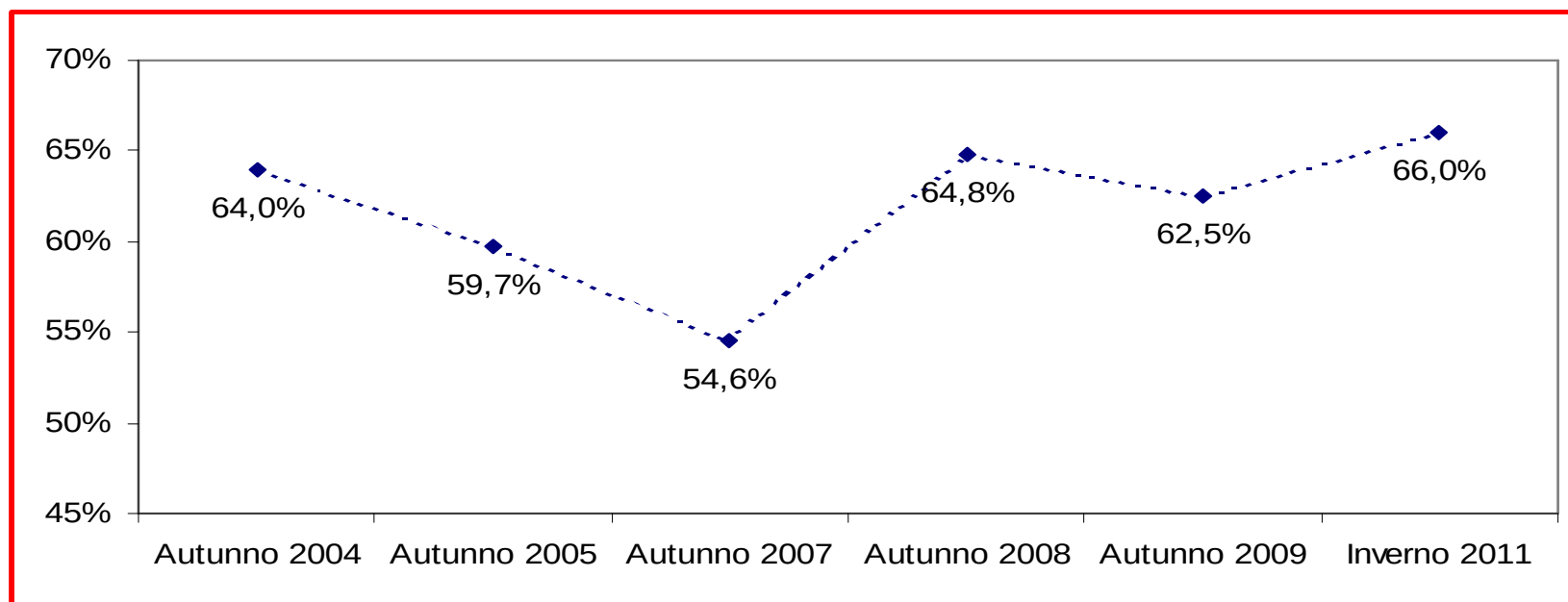


(Base: coloro che *non utilizzano sempre i mezzi pubblici* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. La maggioranza assoluta (62,2%) di coloro che usufruiscono per lo meno sporadicamente dell'auto per i propri spostamenti dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.



4.3. Se a Torino aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?
Andamento autunno 2004 – inverno 2011



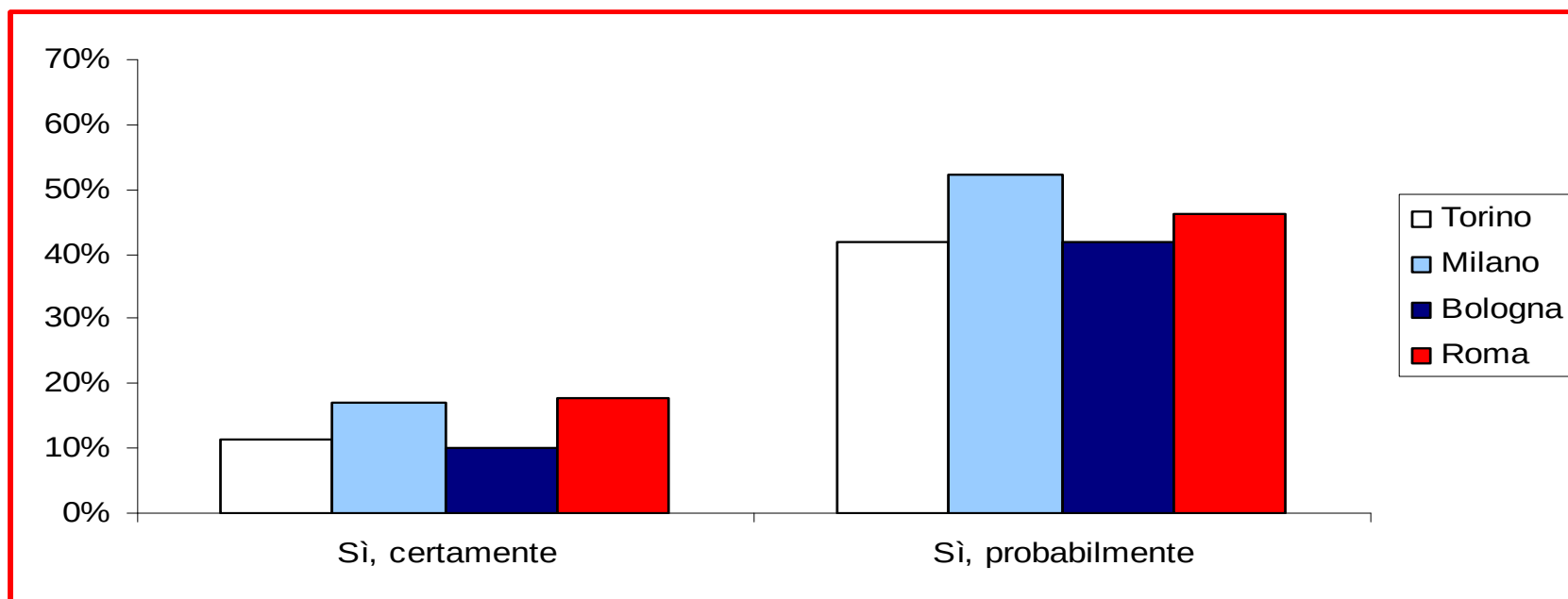
(Linea: somma delle percentuali di risposte "Sì, certamente" e "Sì, probabilmente". Dati al netto dei "Non so".

Base: coloro che *non utilizzano sempre i mezzi pubblici* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

Rispetto alla rilevazione dell'autunno 2009, si registra un leggero e statisticamente significativo incremento nella percentuale (peraltro molto elevata) di intervistati di Torino e della cintura favorevoli a ridurre l'uso dell'auto e ad incrementare quello dei mezzi pubblici nell'eventualità di un aumento del numero delle corsie preferenziali.



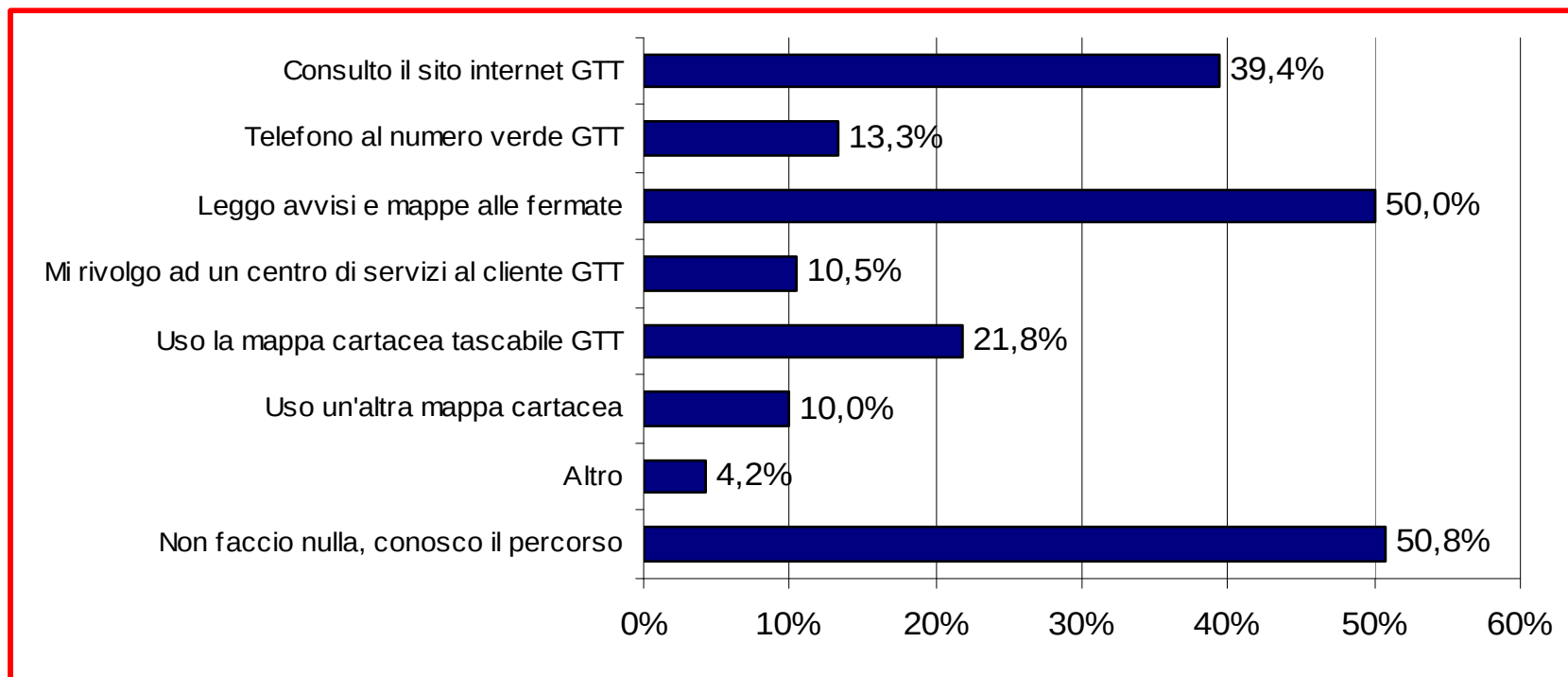
4.3. Se nella Sua città aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro sia in periferia, Lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici? *Confronto Torino, Milano, Bologna e Roma*



(Barre: somma delle percentuali di risposte "Sì, certamente" e "Sì, probabilmente". Dati al netto dei "Non so".
Base: coloro che *non utilizzano sempre i mezzi pubblici* per i propri spostamenti urbani e suburbani)

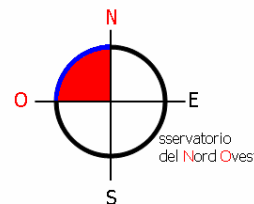
Milano e Roma sono le metropoli in cui sono leggermente più alte le percentuali di residenti favorevoli a ridurre l'uso dell'auto e ad incrementare quello dei mezzi pubblici nell'eventualità di un aumento del numero delle corsie preferenziali.

4.4. Quando decide di usare i mezzi pubblici, come trova le informazioni relative alle linee da usare, gli orari ed i biglietti?



(Nota: sono possibili al massimo due risposte)

Quando non conoscono il percorso, gli utenti dei mezzi pubblici di Torino e cintura trovano le informazioni necessarie soprattutto leggendo avvisi e mappe alle fermate dei mezzi e consultando il sito internet GTT.



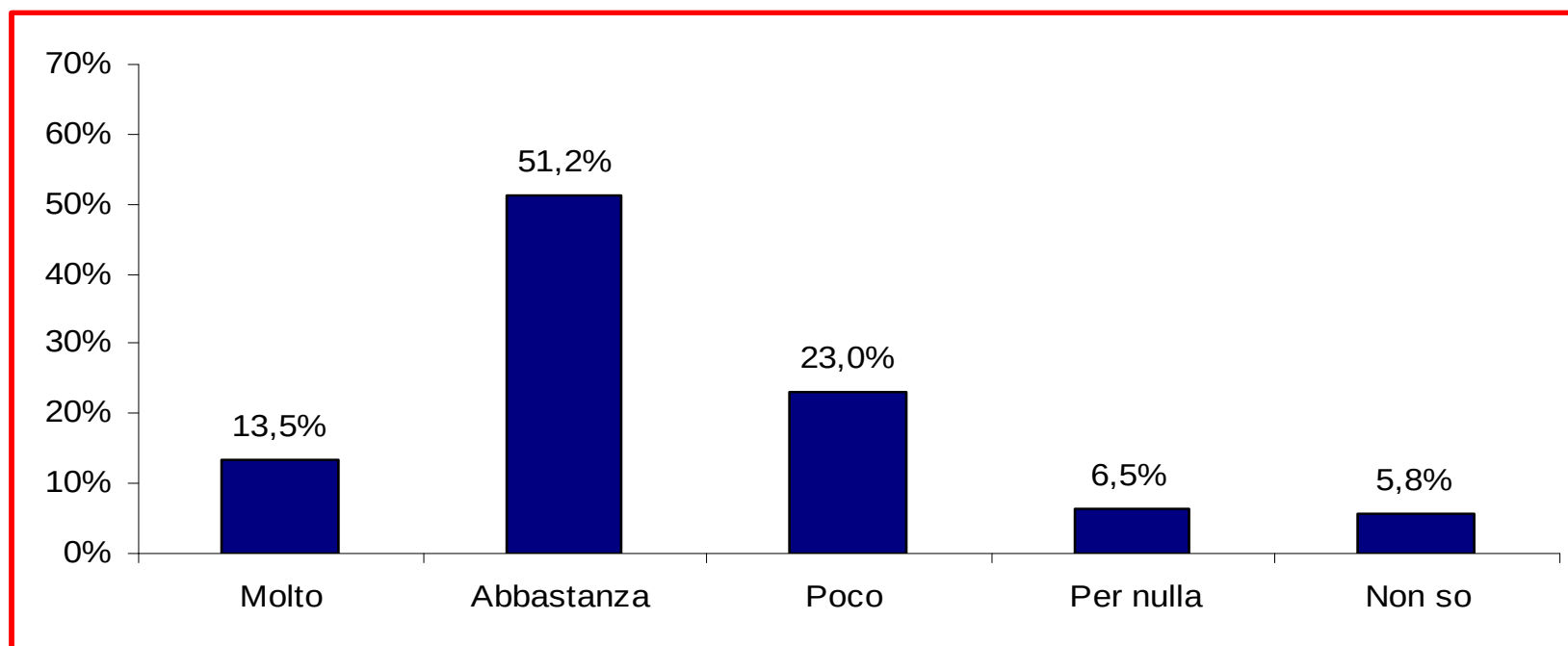
Febbraio 2011

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza

5.0. La soddisfazione per la copertura della zona di residenza. *Domanda utilizzata*

Domanda utilizzata	Confronti nel tempo
D15. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	Ammessi 2004 - 2011

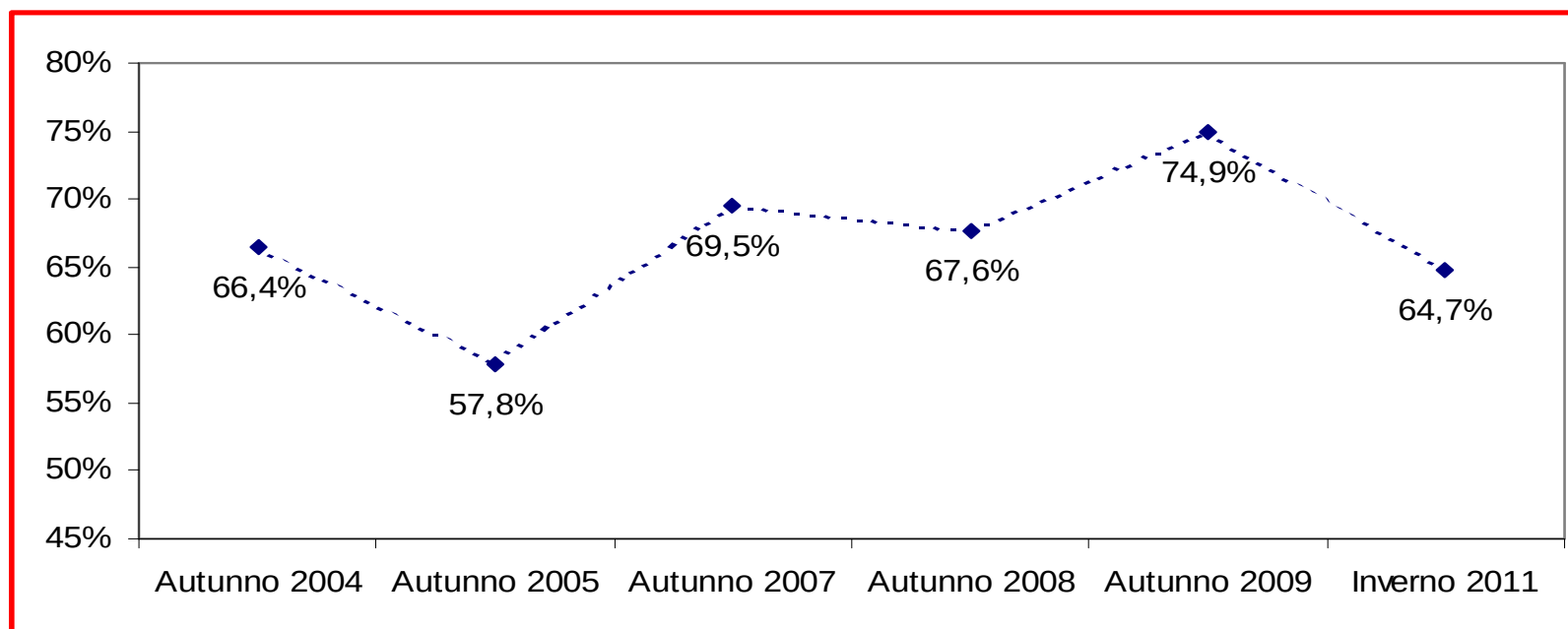
5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita? *Torino e cintura torinese*



Quasi il 65% degli intervistati esprime soddisfazione per come è servita dai mezzi pubblici la propria zona di residenza. Se restringiamo le analisi agli users, ovvero al sottoinsieme di persone che utilizzano i mezzi pubblici almeno in modo sporadico, la somma dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti si attesta sul 70,4% mentre è del 53,7% il corrispondente valore per gli intervistati che non usano mai i mezzi pubblici.

5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?

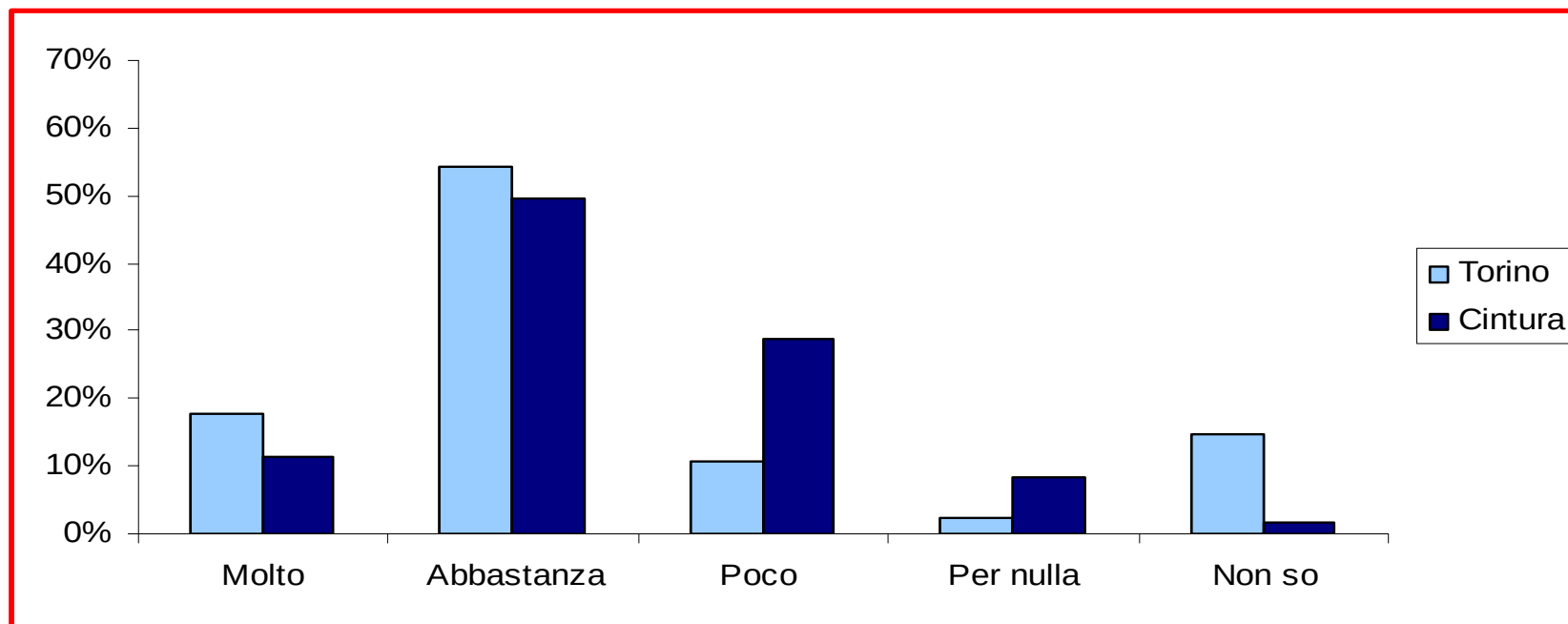
Andamento autunno 2004 – inverno 2011, Torino e cintura



(Linea: soddisfazione degli intervistati sulla copertura della propria zona di residenza da parte dei mezzi pubblici espressa come somma delle percentuali dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti)

Rispetto all'autunno 2009, la rilevazione dell'inverno 2010/2011 registra un sensibile decremento nella percentuale di soddisfatti per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici. Il valore del 2011 rimane comunque compatibile con le fluttuazioni evidenziate nel corso della serie storica.

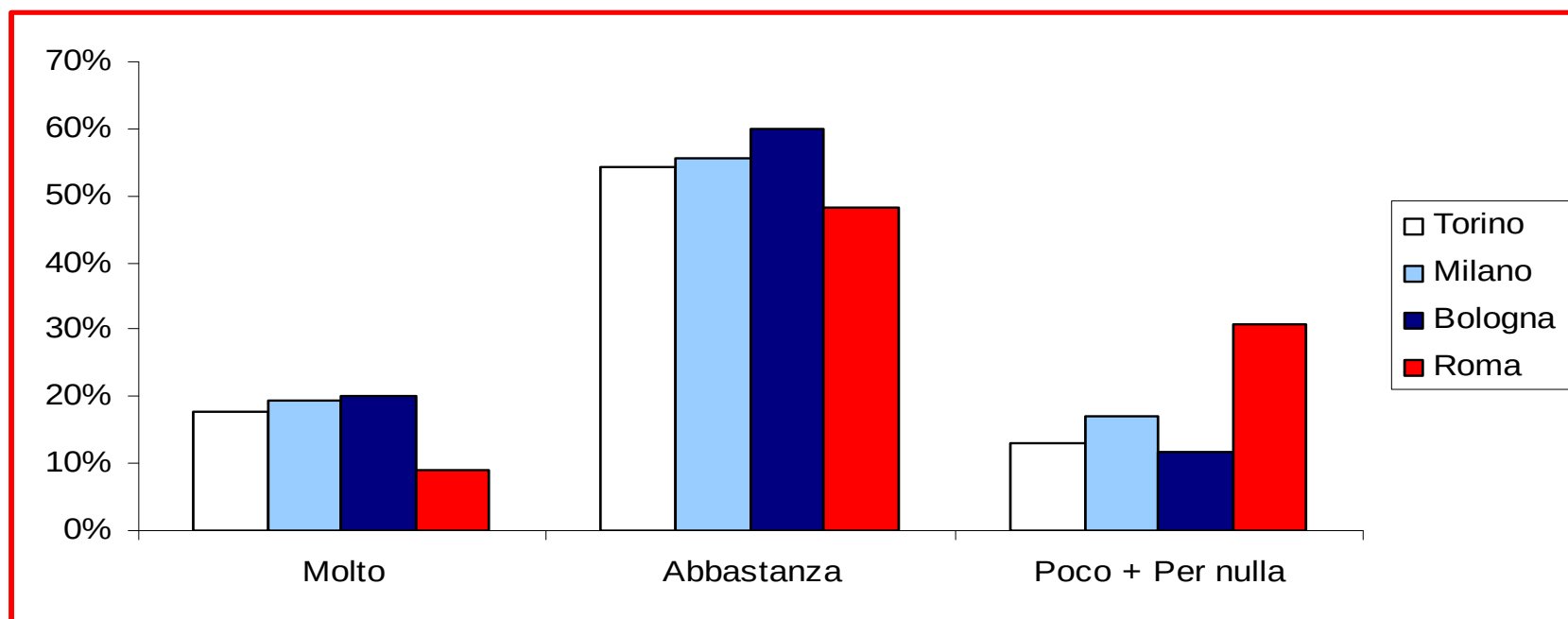
5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita? *Confronto fra Torino e cintura torinese*



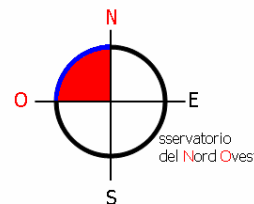
Si dichiara molto o abbastanza soddisfatto di come la zona di residenza è servita dai mezzi pubblici il 72,0% dei torinesi ed il 61,1% dei residenti nella cintura. La minore soddisfazione di questi ultimi è indicata anche dalle percentuali dei poco o per nulla soddisfatti (28,8% e 8,4%, rispettivamente) a fronte dei valori del 10,7% e del 2,5% registrati presso la popolazione torinese.



5.1. Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita? *Confronto fra Torino, Milano, Bologna e Roma*



Non sorprendentemente, risulta ampio e statisticamente significativo il divario che separa Roma dalle altre tre metropoli dal punto di vista della soddisfazione per come la zona di residenza è servita dai mezzi pubblici: solo il 9,2% dei romani si dichiara molto soddisfatto (a fronte di una media del 19,0% tra Torino, Milano e Bologna) ed il 48,1% si dichiara abbastanza soddisfatto (a fronte di una media di quasi il 57% tra Torino, Milano e Bologna). I romani poco o per nulla soddisfatti sono ben il 30,9% a fronte di una media del 14,0% circa altrove.



Febbraio 2011

L'importanza dell'ampliamento del servizio di metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici

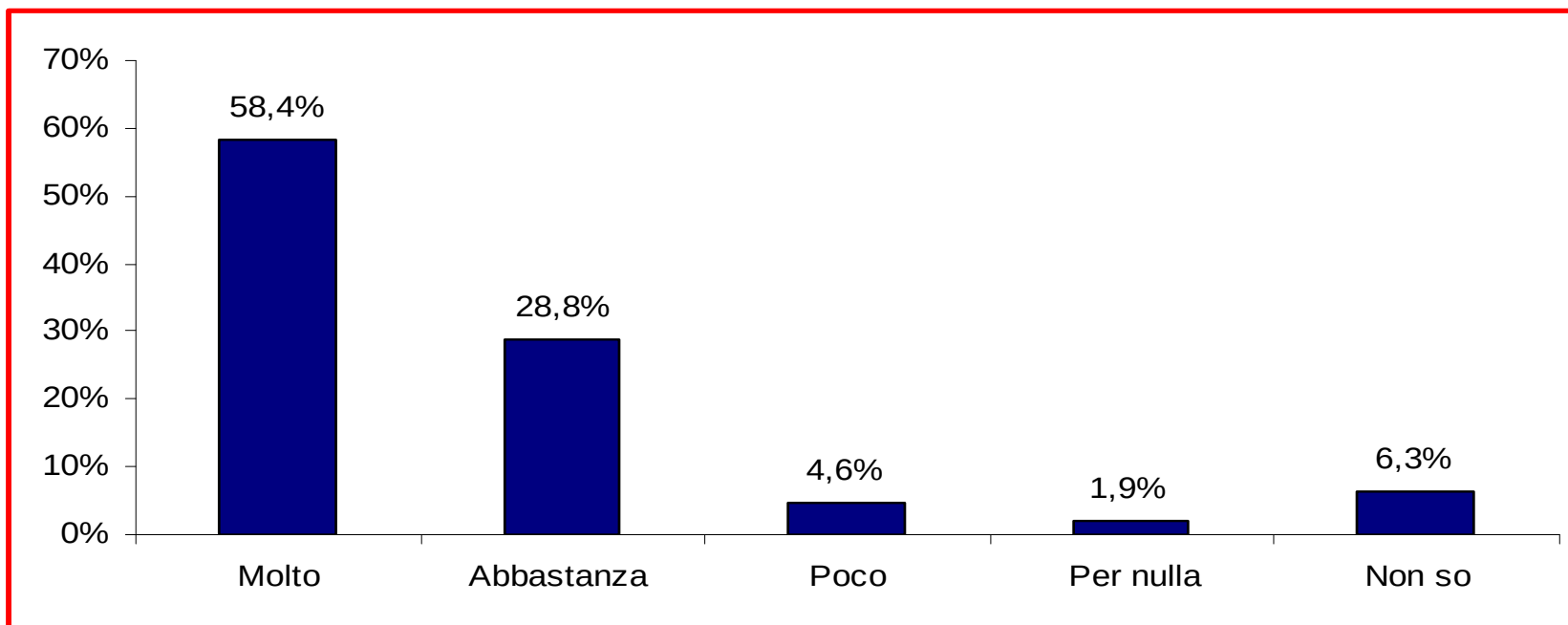


6.0. L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici. *Domanda utilizzata*

Domanda utilizzata

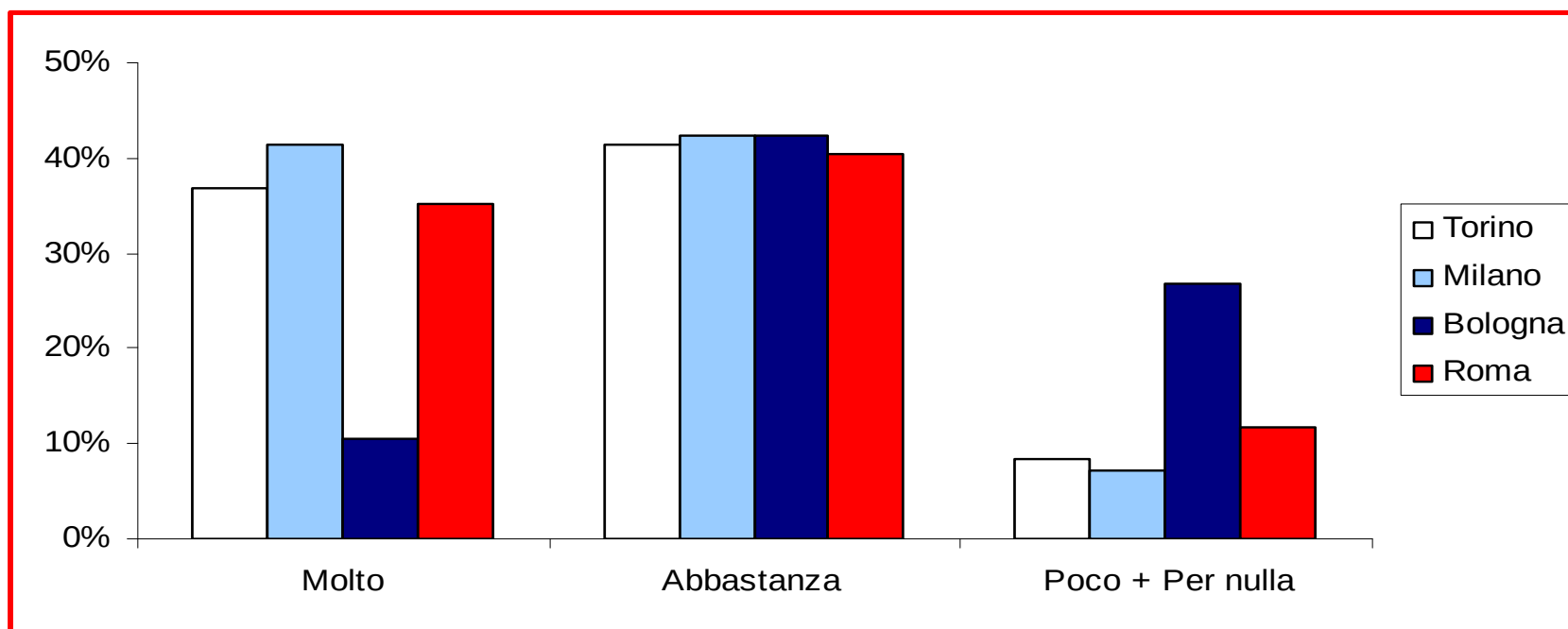
D16. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici nella Sua città, l'ampliamento del servizio di metropolitana?

6.1. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese, l'ampliamento del servizio di metropolitana? *Torino e cintura*

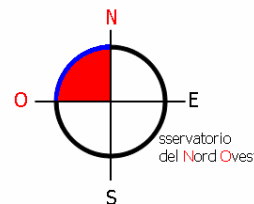


Oltre il 58% degli intervistati ritiene molto importante l'ampliamento del servizio di metropolitana al fine di migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese. Soltanto circa il 6,5% si dichiara poco o per nulla convinto.

6.1. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici nella Sua città, l'ampliamento del servizio di metropolitana? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



A Bologna, dove la metropolitana non esiste, l'eventuale sviluppo di tale servizio viene valutato meno positivamente che altrove: solo il 10,6% degli intervistati ritiene molto rilevanti i benefici che ne deriverebbero per il sistema dei trasporti pubblici, mentre la percentuale degli "scettici" sale quasi al 27%.



Febbraio 2011

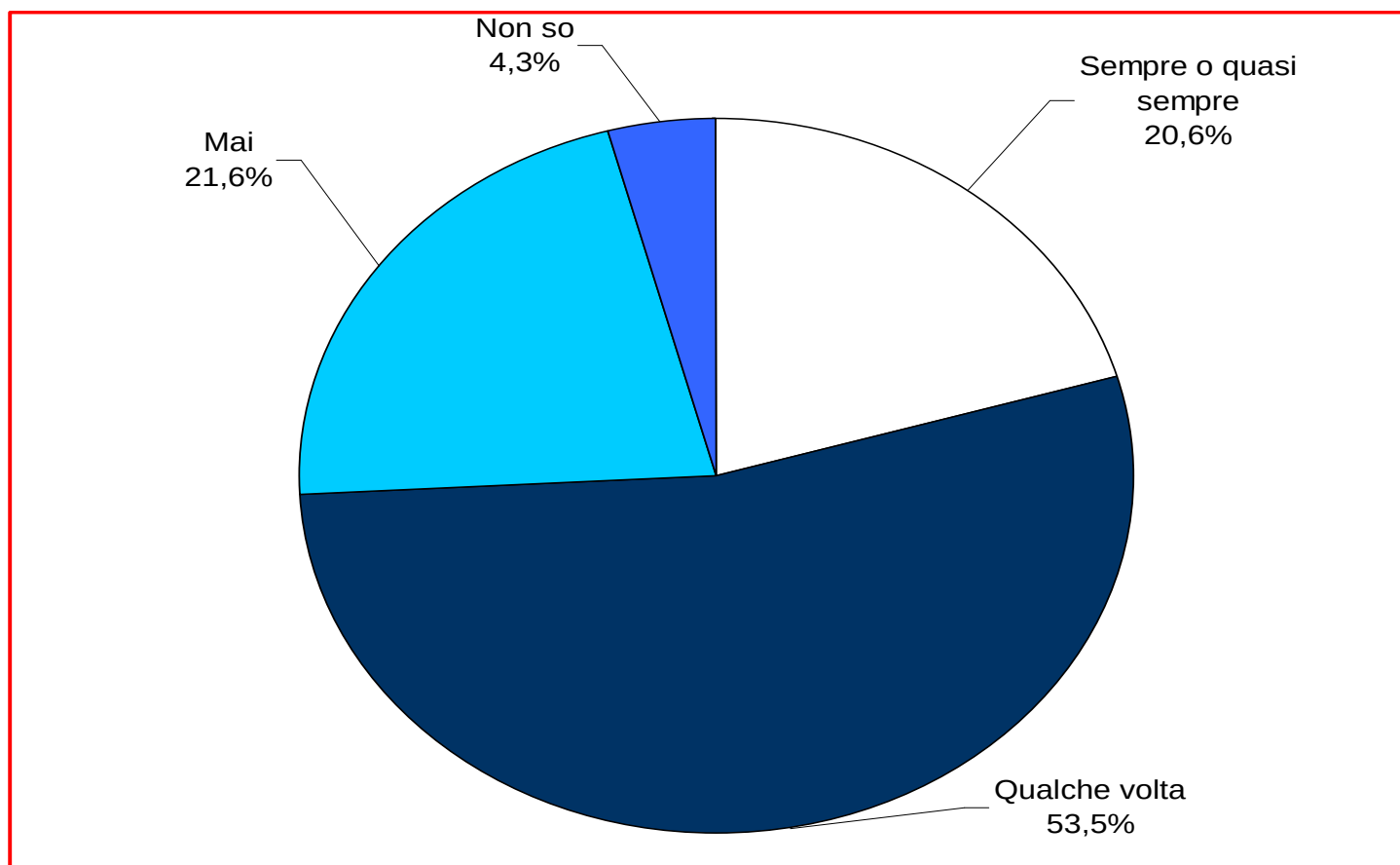
Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città

7.0. Il disagio provocato dai cantieri aperti nella città.

Domande utilizzate

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D17. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città?	
D18. Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...?	
D19. A Suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	Ammessi 2004 - 2011

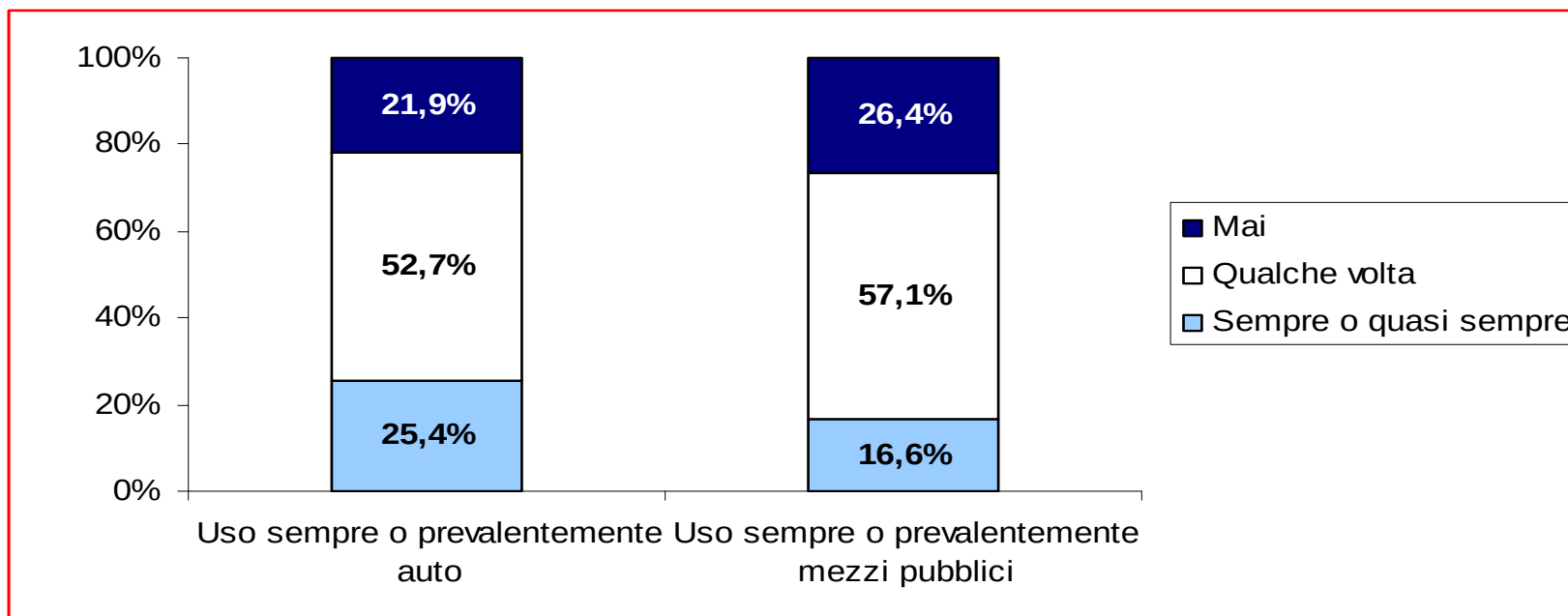
7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città? *Torino e cintura torinese*



Poco più della metà degli intervistati dichiara di provare qualche volta disagio per i cantieri aperti nella città, mentre per quasi il 22% tali cantieri non rappresentano alcun problema.



7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città? *Confronto fra utenti abituali e non abituali dei trasporti pubblici, Torino e cintura torinese*



(Base: coloro che utilizzano sempre o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani.

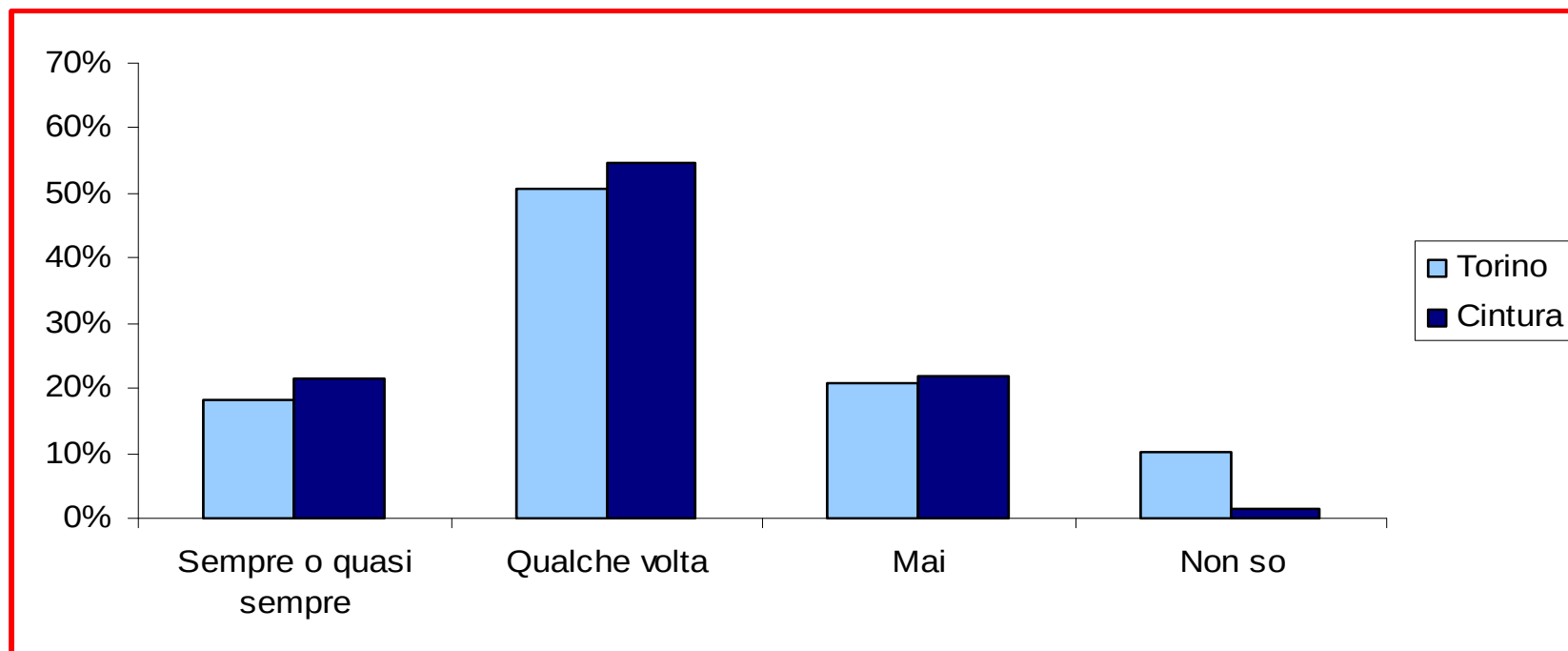
Coloro che utilizzano sempre o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani e suburbani

Dati al netto dei "Non so".)

Se confrontati con i clienti sistematici ed abituali dei mezzi pubblici, coloro che si servono soltanto o prevalentemente dell'auto per i propri spostamenti sperimentano un maggior disagio nei confronti dei cantieri aperti in città.



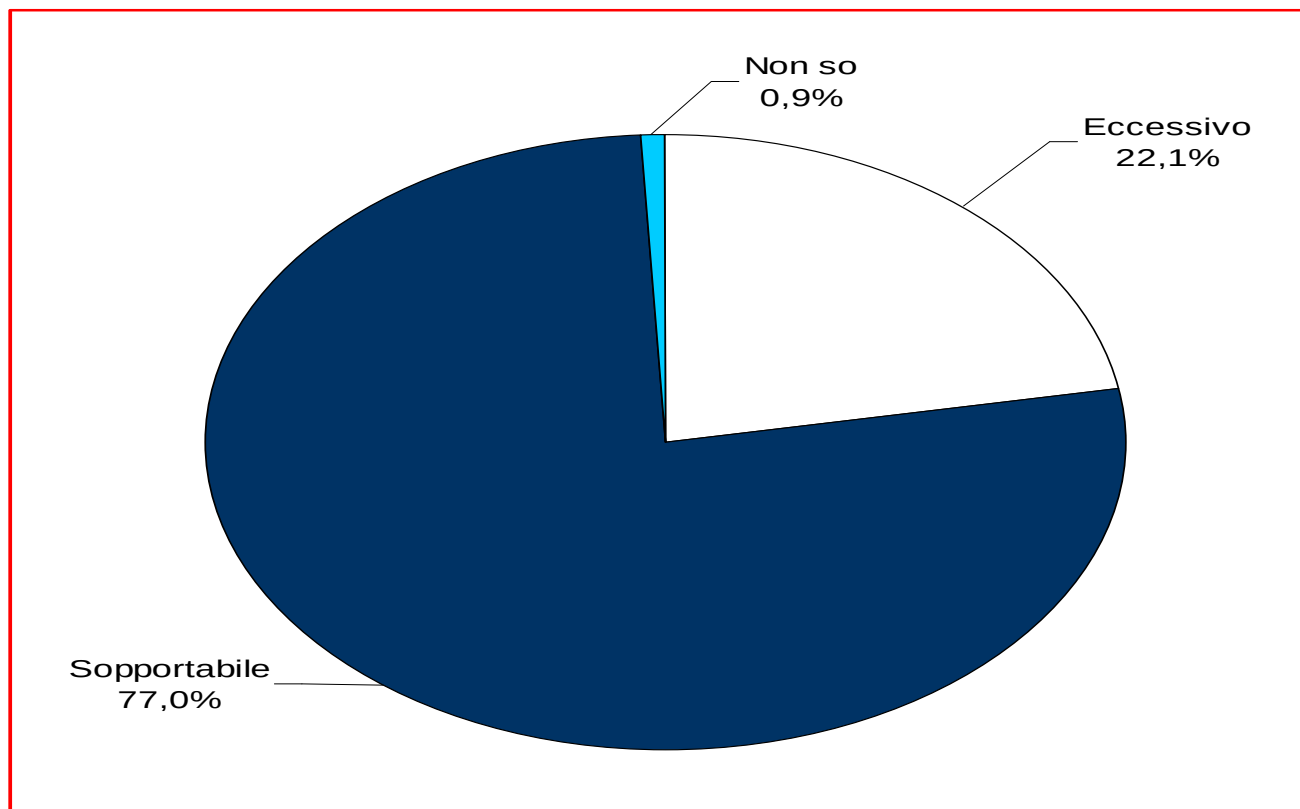
7.1. Quanto spesso le capita di provare disagio per i cantieri aperti nella città? *Confronto tra Torino e cintura*



Provano sempre o quasi sempre disagio per i cantieri aperti nella città il 18,3% dei torinesi ed il 21,6% dei residenti nella cintura. Le corrispondenti percentuali relative a coloro che non provano mai disagio sono il 20,8% ed il 22,0%.



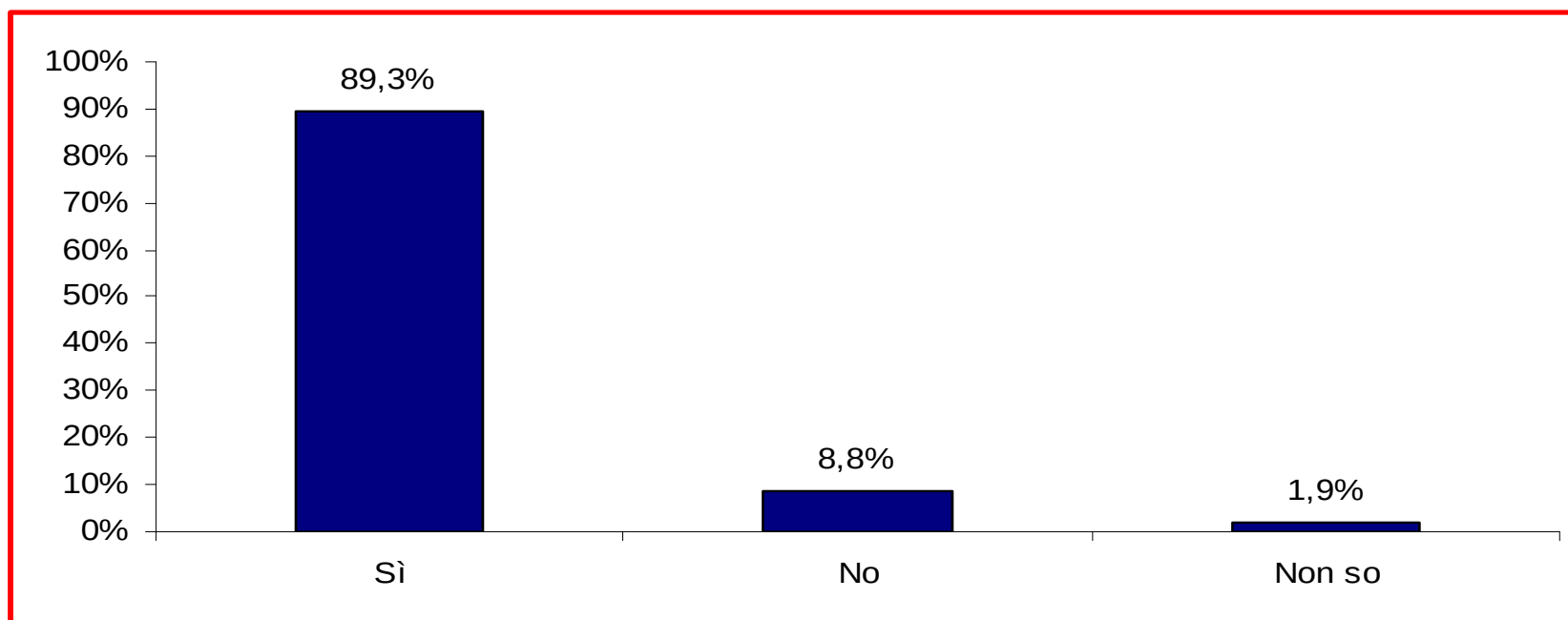
7.2. Il disagio provocato dai cantieri aperti per Lei personalmente è...? *Torino e cintura torinese*



(Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

Il 77,0% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti lo definisce soportabile.

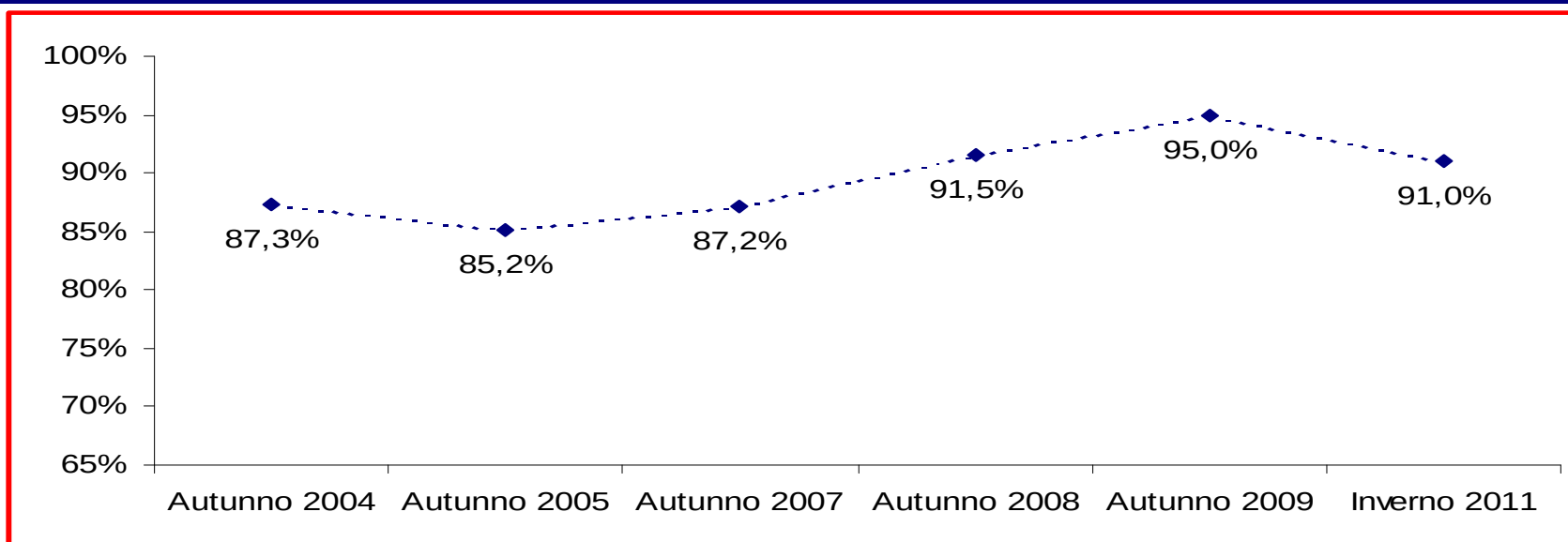
7.3. A Suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione? *Torino e cintura torinese*



(Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

Quasi il 90% degli intervistati che provano disagio per i cantieri aperti ritiene che tale disagio sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità di spostamento una volta completate le nuove opere.

7.3. A Suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione? *Andamento autunno 2004 – inverno 2011*

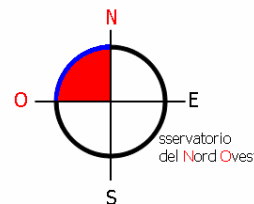


(Linea: percentuali di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so".

Base: coloro che hanno dichiarato di aver provato almeno qualche volta disagio per i cantieri aperti in città)

La rilevazione dell'inverno 2010/2011 segna un leggero, seppur statisticamente significativo, decremento rispetto alla rilevazione precedente.

(Nota: questa serie storica deve essere interpretata con cautela poiché a partire dal 2008 la base dei rispondenti è stata modificata in seguito a variazioni apportate alla domanda alla luce della quale la base stessa viene definita. Prima del 2008, infatti, la domanda che veniva posta era "Quanto disagio prova Lei?" e la base era costituita da coloro che affermavano di provare almeno un po' di disagio per i cantieri aperti. A partire dal 2008 la domanda è stata posta in modo differente, al fine di indagare in modo più specifico la frequenza con cui il disagio viene sperimentato, ovvero "Quanto spesso le capita di provare disagio?")



Febbraio 2011

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”

8.0. I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”. *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate

D25. Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, di queste strutture Lei fa uso...?

D26. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”.

Disponibilità, correttezza e competenza del personale addetto, dove presente

Comodità e facilità d'uso della struttura (anche per chi ha problemi fisici)

Facilità di utilizzo degli apparecchi per il pagamento e loro funzionalità

Chiarezza delle informazioni al pubblico

Facilità di interscambio con i trasporti pubblici (posizione sul territorio, tariffe, ecc.)

Sicurezza da molestie e furti

Comfort, allestimento e servizi accessori

Pulizia

8.0. I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”. *Domande utilizzate (2)*

Domande utilizzate

D27. Se dovesse esprimere il Suo giudizio di soddisfazione complessiva per i parcheggi custoditi, che voto darebbe?

D28. Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...?

D29. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative all'utilizzo dei parcheggi “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo).

Disponibilità, cortesia e correttezza del personale di controllo

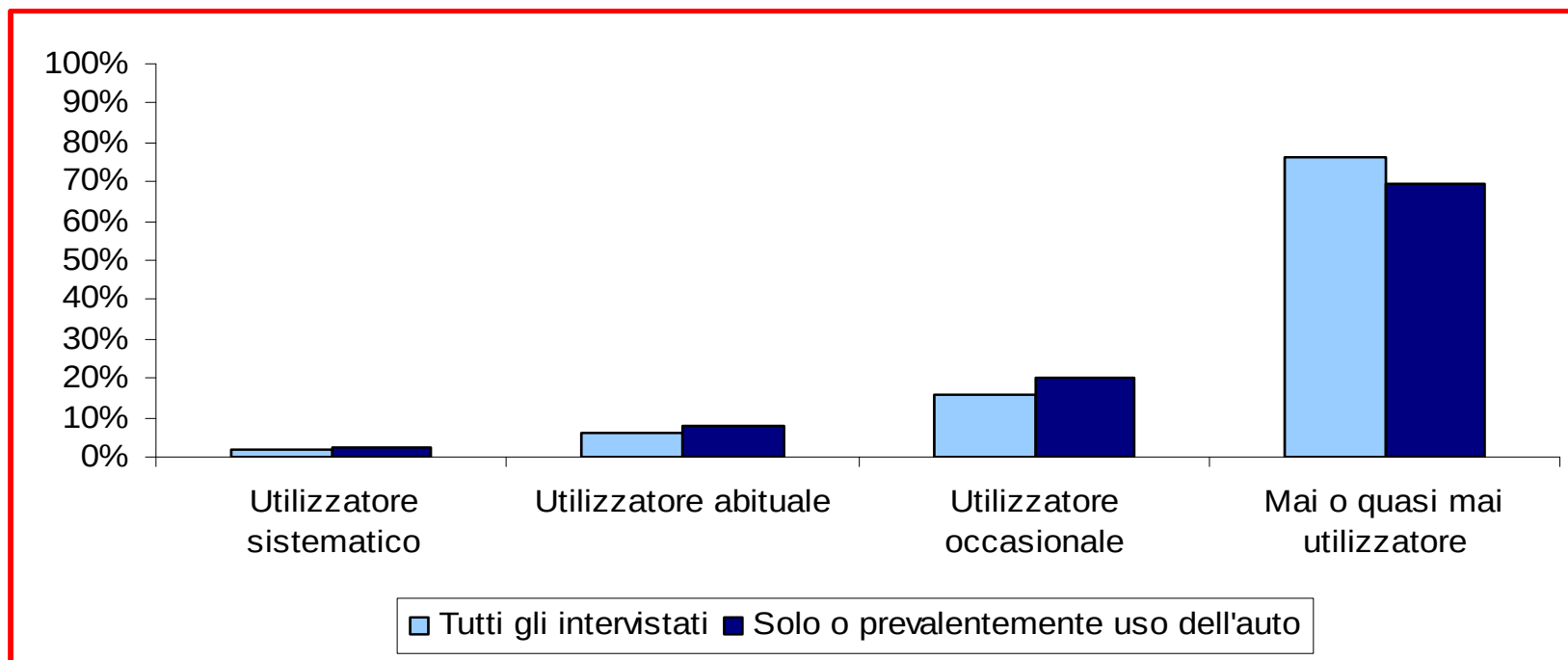
Disponibilità, cortesia e correttezza del personale degli uffici aperti al pubblico

Facilità di utilizzo degli apparecchi per il pagamento e loro funzionalità

Chiarezza delle informazioni al pubblico

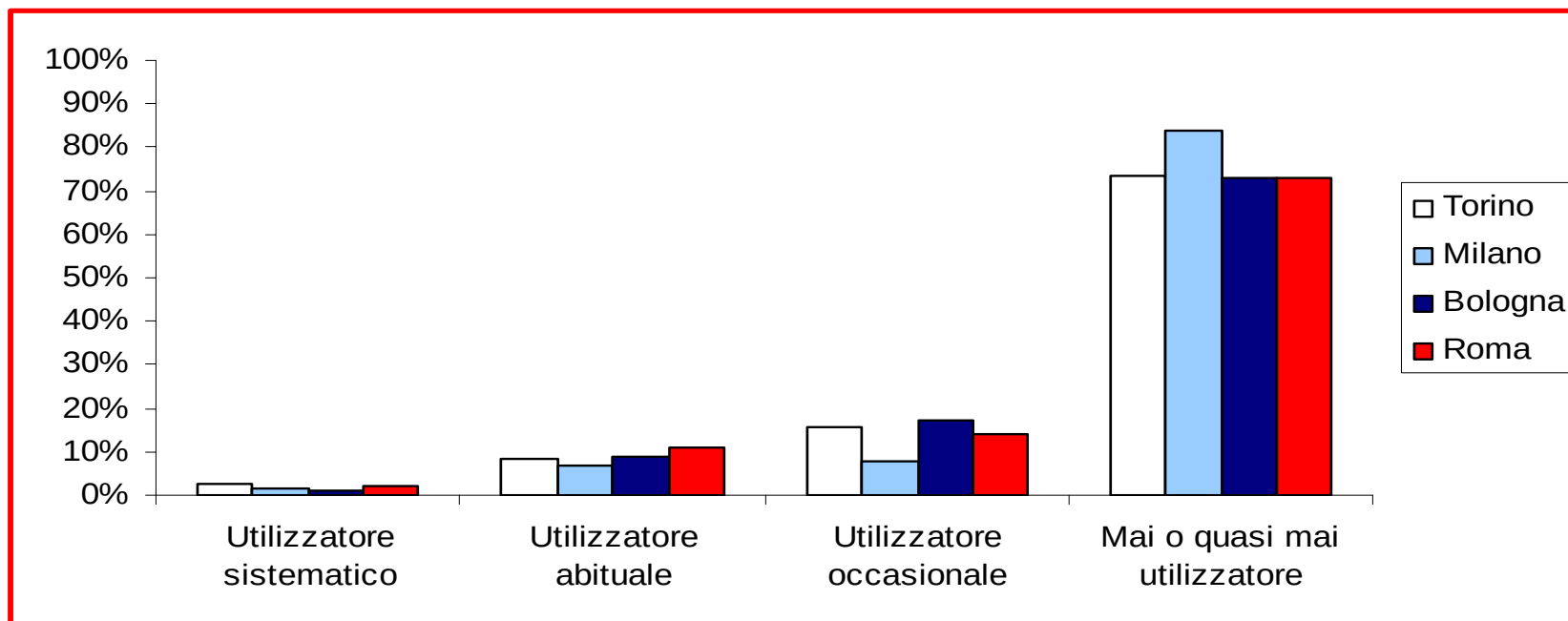
D30. Se dovesse esprimere il Suo giudizio di soddisfazione complessiva per questo tipo di parcheggi, che voto darebbe?

8.1. Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, di queste strutture Lei fa uso...? *Torino e cintura torinese*



Circa il 76% di tutti gli intervistati (ed il 69% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi pubblici custoditi. I clienti occasionali (non più di 4 giorni al mese) sono rispettivamente il 15,7% ed il 19,9%; i clienti abituali (da 2 a 4 giorni alla settimana) sono il 6,2% ed l'8,1%, mentre i clienti sistematici (almeno 5 giorni alla settimana) si fermano rispettivamente all'1,8% ed al 2,6%.

8.1. Per quanto riguarda i parcheggi pubblici custoditi, di queste strutture Lei fa uso...? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*

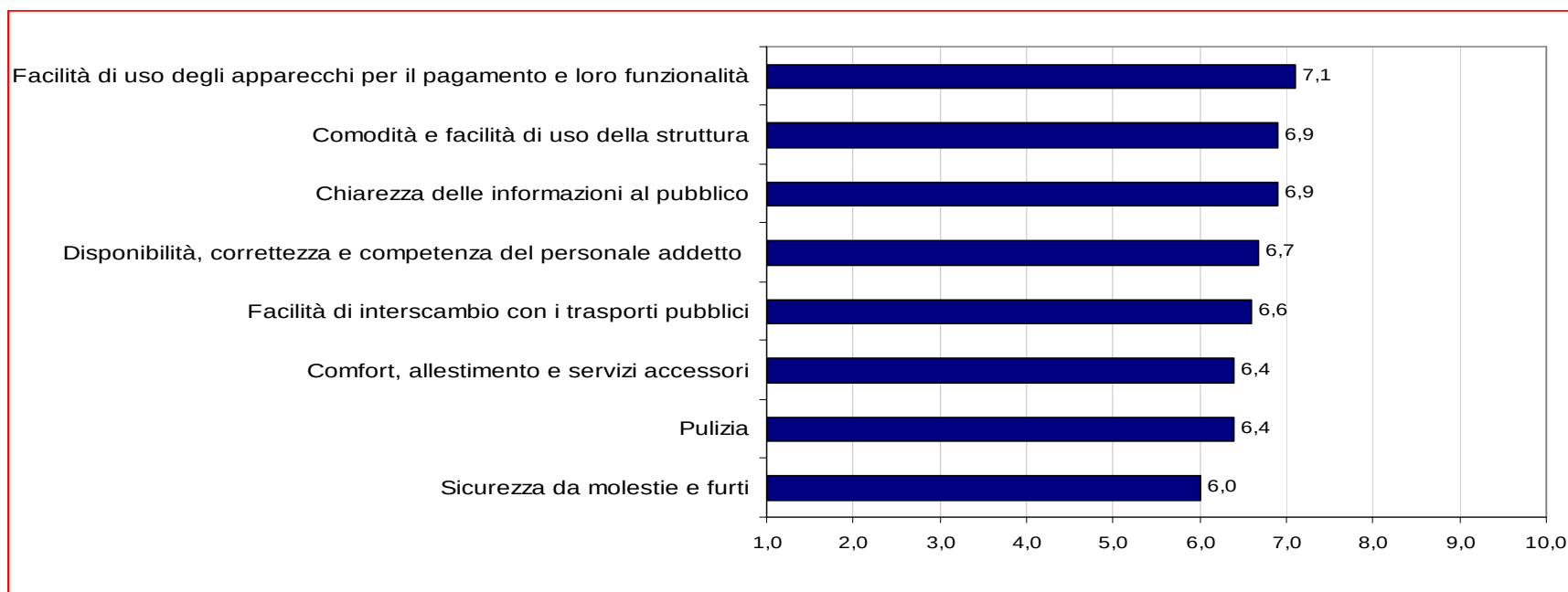


(Base: coloro che hanno dichiarato di utilizzare solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti nell'area urbana e suburbana)

Le quattro realtà metropolitane sono piuttosto simili tra loro in termini di frequenza di utilizzo dei parcheggi custoditi da parte di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani. Milano si differenzia leggermente per avere un po' meno utilizzatori occasionali (7,9% a fronte di una media di quasi il 16% delle altre tre metropoli) e un po' più "automobilisti" che usano mai o quasi mai i parcheggi custoditi (83,8% contro una media di circa il 73%).



8.2. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”. *Torino e cintura torinese*

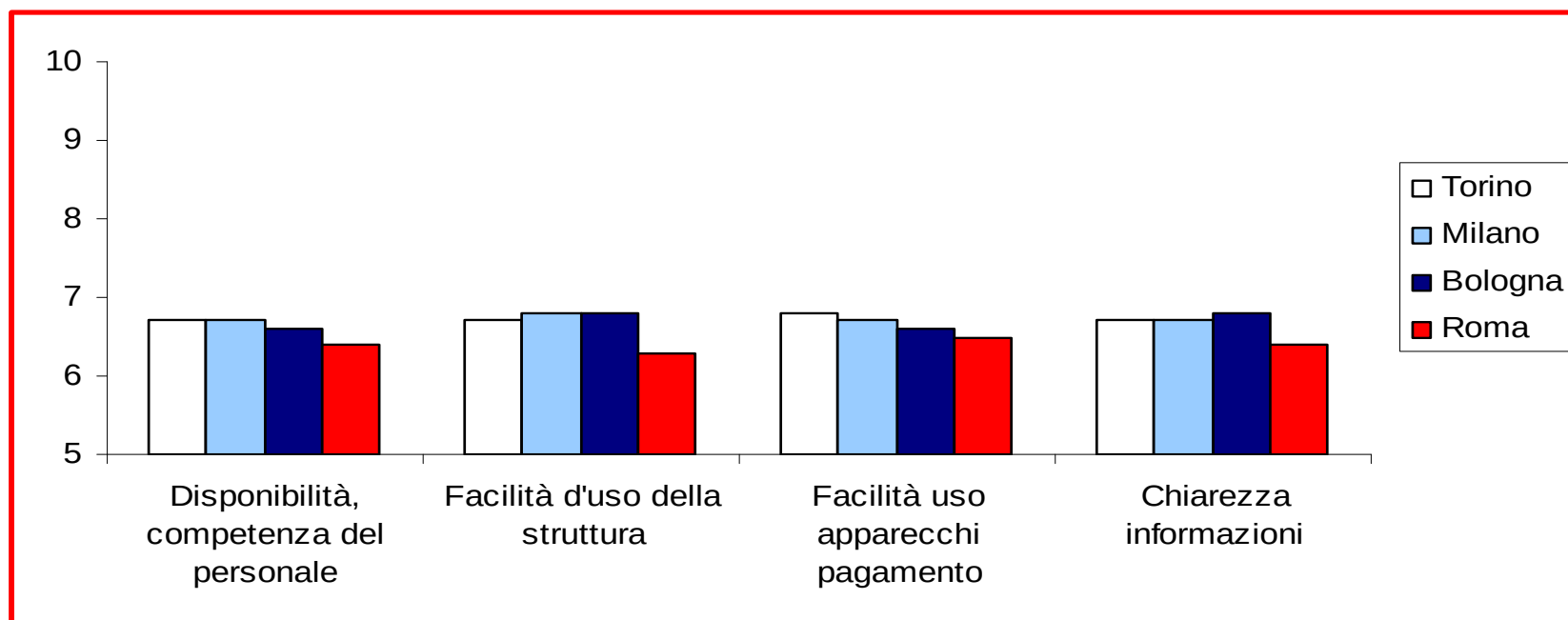


(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Tutte le caratteristiche valutate raggiungono o superano in media la sufficienza, alcune delle quali sfiorando o oltrepassando il sette. Dimensione più critica: la sicurezza (voto medio sei). Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,7.



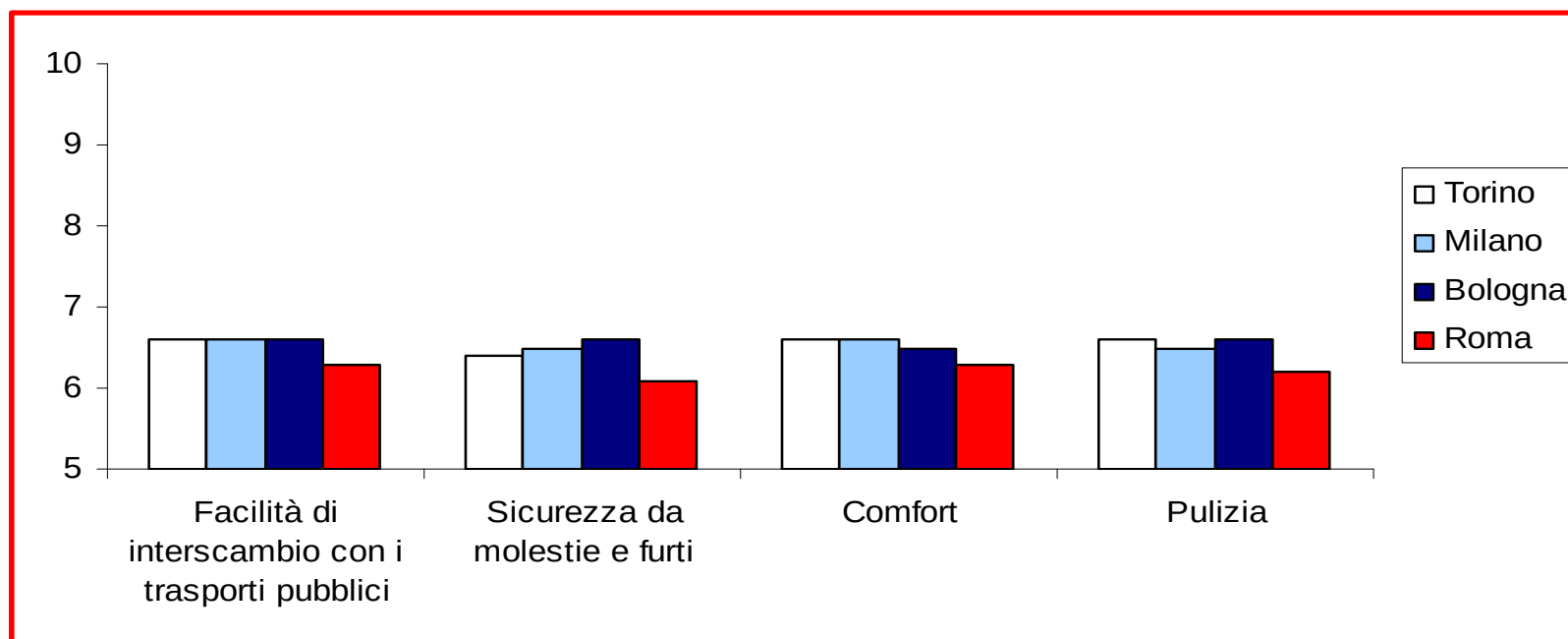
8.2. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma* (continua...)



(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Le quattro realtà metropolitane sono molto vicine tra loro nell'esprimere una sufficiente soddisfazione nei confronti di alcune caratteristiche dei parcheggi custoditi. I voti medi sono infatti compresi tra il 6,3 ed il 6,8.

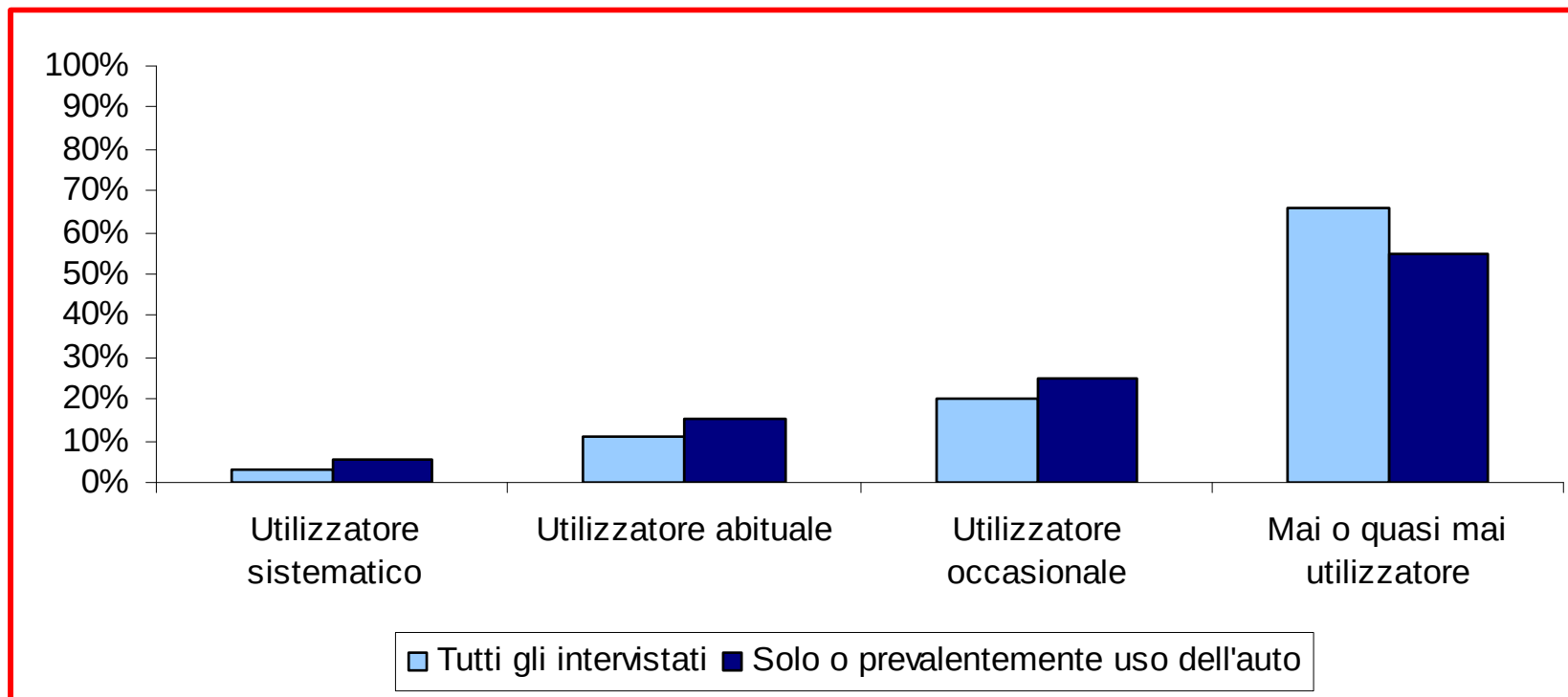
8.2. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi custoditi. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Le realtà metropolitane rimangono molto vicine tra loro nell'esprimere mediamente una sufficiente soddisfazione anche nei confronti di queste ulteriori caratteristiche dei parcheggi custoditi. Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,6 (Torino e Milano); 6,7 (Bologna) e 6,3 (Roma).

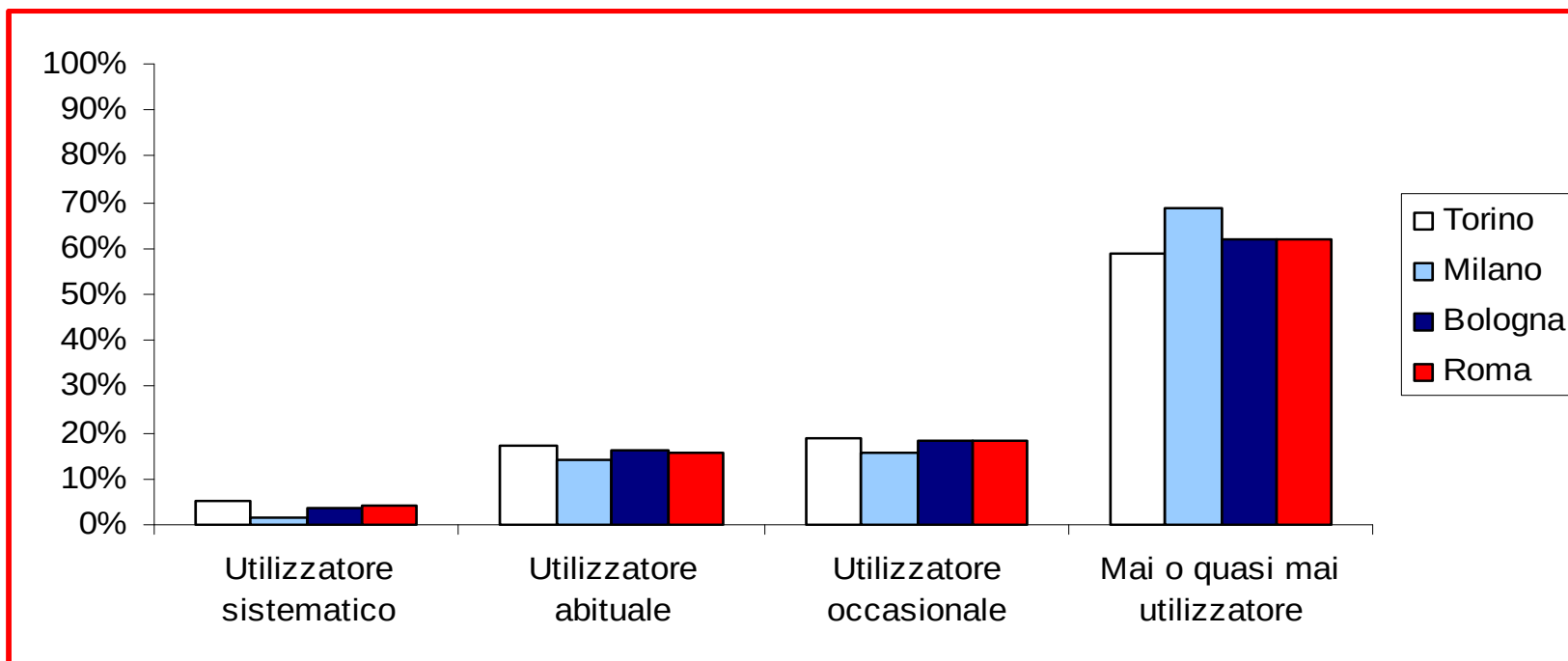
8.3. Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...? *Torino e cintura torinese*



Circa il 66% di tutti gli intervistati (ed il 55% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi a pagamento “a raso”. I clienti occasionali (non più di 4 giorni al mese) sono rispettivamente il 20,4% ed il 24,9%; i clienti abituali (da 2 a 4 giorni alla settimana) sono il 10,9% ed il 15,0%, mentre i clienti sistematici (almeno 5 giorni alla settimana) si attestano rispettivamente sul 3,2% e il 5,4%.



8.3. Per quanto riguarda i parcheggi a pagamento “a raso”, Lei ne fa uso...? *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*

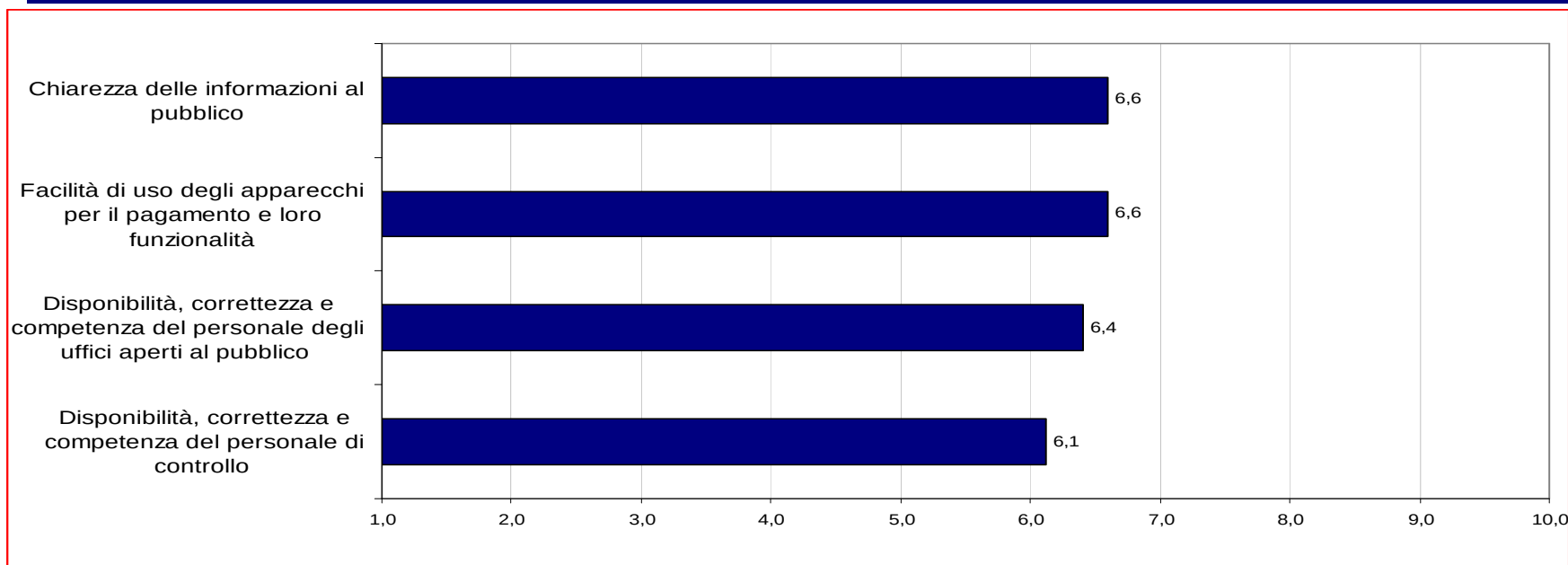


(Base: coloro che hanno dichiarato di utilizzare solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti nell'area urbana e suburbana)

Le quattro realtà metropolitane sono piuttosto simili tra loro in termini di frequenza di utilizzo dei parcheggi a pagamento “a raso” da parte di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani.



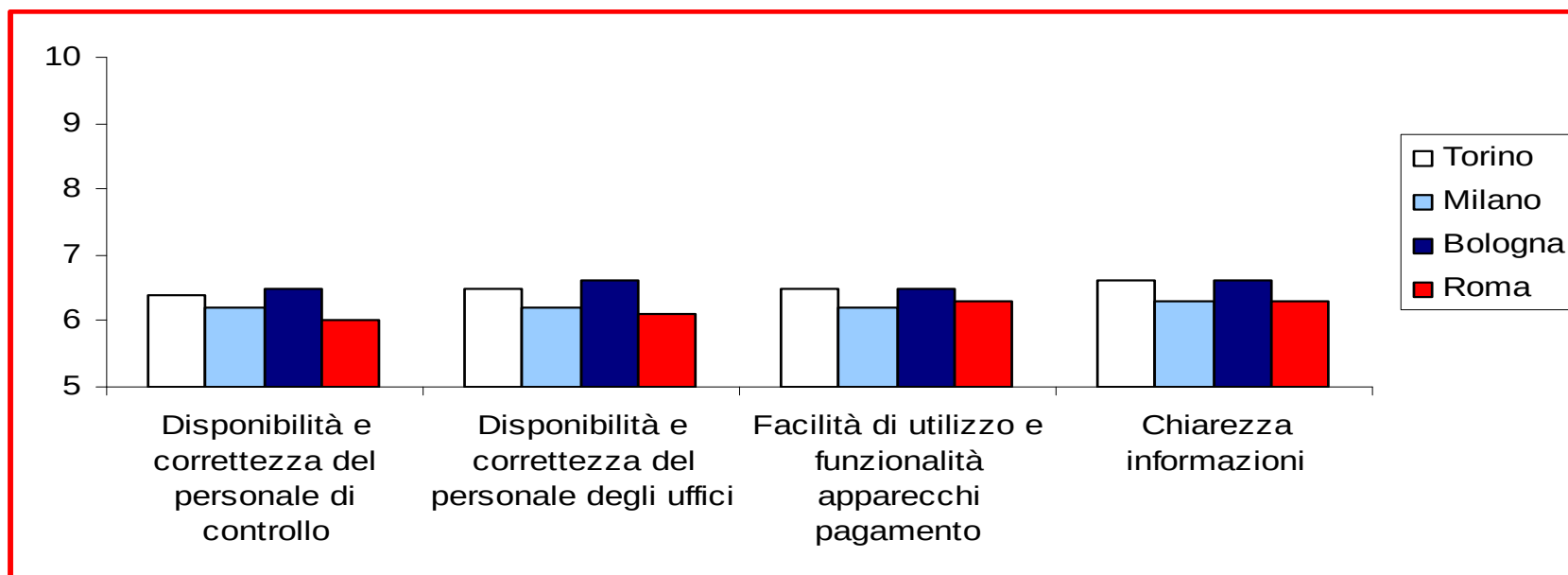
8.4. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi a pagamento “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”. *Torino e cintura*



(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

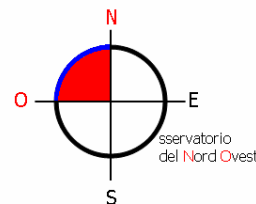
Tutte le caratteristiche valutate superano la sufficienza. Nel complesso, la valutazione risulta un po' meno positiva se paragonata con quella relativa ai parcheggi pubblici custoditi: il giudizio medio complessivo, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,3 (il corrispondente voto per i parcheggi pubblici custoditi è 6,7).

8.4. Le elencherò ora alcune caratteristiche relative ai parcheggi a pagamento “a raso”. Lei dovrebbe dirmi quanto ne è soddisfatto, dando per ogni caratteristica un voto da 1 a 10, dove 1 significa “soddisfazione minima” e 10 “soddisfazione massima”. *Confronto tra Torino, Milano, Bologna e Roma*



(Base: coloro che sono stati classificati come almeno utilizzatori occasionali)

Le quattro realtà metropolitane sono molto vicine tra loro nell'esprimere una sufficiente soddisfazione nei confronti di alcune caratteristiche dei parcheggi “a raso”. Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi “a raso”, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,4 (Torino), 6,1 (Milano); 6,6 (Bologna) e 6,0 (Roma).



Febbraio 2011

In conclusione

9. In conclusione (1)

La soddisfazione per la qualità della vita

- Un'ampia maggioranza degli intervistati (68,9% dei torinesi e 78,9% dei residenti nella cintura) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene. Al contrario, soltanto circa 3 persone su 100 esprimono una netta insoddisfazione.
- La rilevazione dell'inverno 2010/2011 restituisce una percentuale di soddisfatti leggermente inferiore rispetto a quella registrata nell'autunno 2009, ma comunque nettamente superiore alle percentuali che compongono la serie storica nel corso degli anni precedenti.
- Nell'inverno 2010/2011, il livello medio di soddisfazione espresso dagli intervistati per la propria vita si è mantenuto sostanzialmente costante rispetto a quanto registrato in passato, attestandosi su di un voto intorno al sette.

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- A differenza di Torino, Milano e Bologna, Roma non raggiunge la sufficienza nel voto mediamente attribuito dai residenti al servizio di trasporto pubblico considerato nel suo complesso. Il 5,7 romano risulta significativamente inferiore rispetto al 6,5 che accomuna Torino, Milano e Bologna.
- Dal 2008 al 2011 la soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico è rimasta sostanzialmente immutata nelle realtà metropolitane considerate in entrambi gli anni, ovvero Torino, Milano e Roma.
- Gli utenti del servizio di trasporto pubblico si dichiarano ovunque in media significativamente più soddisfatti se confrontati con i non utenti del servizio medesimo, ovvero coloro che si servono sempre dell'automobile per coprire lunghe distanze nella metropoli di residenza. .

9. In conclusione (2)

La soddisfazione complessiva per il servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- Milano e Roma non raggiungono la sufficienza nel voto mediamente attribuito dai residenti al servizio di trasporto pubblico svolto con i mezzi di superficie. Il voto dei romani (5,4) è significativamente inferiore rispetto a quello espresso dalle altre tre popolazioni.
- I torinesi attribuiscono un bell'otto alla metropolitana considerata nel suo complesso, dichiarandosi quindi significativamente più soddisfatti di tale servizio di trasporto pubblico se paragonati ai milanesi (7,4) e soprattutto ai romani (6,5).
- Sebbene molto contenuta, risulta statisticamente significativa la differenza che vede i residenti della cintura torinese in media più soddisfatti dei mezzi pubblici di superficie rispetto ai torinesi. Al contrario, non possiamo affermare che esista una reale differenza Torino-cintura in merito alla soddisfazione per la metropolitana.

9. In conclusione (3)

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- Relativamente alla pulizia ed al comfort dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano, i voti espressi dagli intervistati torinesi e della cintura torinese sono nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ai mezzi di superficie (autobus e tram): mediamente, la metropolitana riceve un sette e mezzo, a fronte di un quasi 6 con cui sono valutati tram ed autobus.
- Anche per quanto riguarda le possibilità di spostamento, la rapidità ed i passaggi dei mezzi di trasporto pubblico urbano e suburbano, i voti medi espressi dagli intervistati torinesi e della cintura torinese sono sempre nettamente più favorevoli quando ci si riferisce alla metropolitana piuttosto che ad autobus e tram. In relazione a questi ultimi, però, la sufficienza è sostanzialmente sempre raggiunta.
- Secondo gli intervistati torinesi e della cintura torinese, punti non pienamente sufficienti del trasporto pubblico di superficie (ma non della metropolitana) sono la sicurezza, ovvero la percezione di non essere a rischio di molestie e/o furti, e la convenienza di biglietti ed abbonamenti.
- Per quanto riguarda i mezzi di superficie, a differenza dei torinesi i residenti nella cintura sono insufficientemente soddisfatti di alcune caratteristiche tra le quali ricordiamo la sicurezza da molestie e furti, la convenienza dei prezzi, il comfort e la pulizia delle fermate, la pulizia dei veicoli, la disponibilità di spazio a bordo. Non si rilevano differenze statisticamente significative tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda i voti medi dati alla metropolitana, sempre ben al di sopra della sufficienza.

9. In conclusione (4)

La soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano

- Se paragonati ai residenti delle altre tre metropoli, i torinesi si dichiarano significativamente meno soddisfatti rispetto alle varie caratteristiche esaminate a proposito dei mezzi di trasporto pubblico di superficie, oltre al fatto di non attribuire mai mediamente la sufficienza. Torino e Bologna esprimono una sufficiente soddisfazione in merito a tutti gli aspetti considerati, mentre per Milano il sei non è raggiunto per numerose dimensioni tra le quali ricordiamo la pulizia dei veicoli, il comfort e la pulizia delle fermate, la puntualità dei mezzi, la facilità di salire e di muoversi sui veicoli.
- Per quanto riguarda la metropolitana, le valutazioni espresse in merito alle varie caratteristiche specifiche tendono a riprodurre le differenze fra Torino, Milano e Roma già evidenziate a livello di giudizio complessivo: per Torino voti medi tra il sette e mezzo e l'otto, per Milano tra il sette ed il sette e mezzo, per Roma tra il sei e mezzo ed il sette.
- Gli utenti della cintura torinese sono sensibilmente meno soddisfatti dei torinesi a proposito dell'adeguatezza delle tariffe dei mezzi di superficie: tali tariffe sono giudicate troppo alte per il 51,3% degli intervistati della cintura a fronte del 30,5% dei residenti nella metropoli.
- Bologna si differenzia sensibilmente dalle altre tre realtà metropolitane per quanto riguarda la percezione di adeguatezza delle tariffe dei mezzi di superficie: tali tariffe sono ritenute troppo alte dal 58,5% dei bolognesi, a fronte del 30,5% dei torinesi, del 25,9% dei milanesi e del 32,3% dei romani.
- Le tariffe della metropolitana sono ritenute adeguate in una misura sensibilmente maggiore rispetto a quanto riscontrato a proposito delle tariffe dei mezzi di superficie: la valutazione di adeguatezza è espressa dal 72,8% dei torinesi e dal 75,4% dei residenti nella cintura.

9. In conclusione (5)

L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

- Gli intervistati che dichiarano di servirsi esclusivamente o in prevalenza dei mezzi pubblici per i propri spostamenti raggiungono quasi il 30% della popolazione di Torino e cintura. L'utilizzo esclusivo o prevalente dell'auto riguarda invece il 47,9%.
- Piuttosto contenuto è il divario tra torinesi e residenti della cintura per quanto riguarda la percentuale di intervistati che dichiarano di utilizzare sempre l'auto per i propri spostamenti: le rispettive percentuali si attestano infatti sul 27,0% e sul 31,5%. I torinesi sorpassano invece i residenti della cintura tra coloro che usano i mezzi pubblici prevalentemente oppure esclusivamente (differenza complessiva di 7,9 punti percentuali).
- I milanesi si evidenziano nettamente rispetto alle altre tre popolazioni metropolitane dal punto di vista della percentuale degli utenti che dichiarano di utilizzare solo o prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani o suburbani.
- Il 19,9% degli intervistati torinesi e della cintura può definirsi cliente sistematico dei mezzi pubblici, dato che se ne serve 5 o più giorni alla settimana. I clienti abituali (28,9%) fruiscono dei mezzi pubblici da 2 a 4 giorni alla settimana, mentre i clienti definiti occasionali (51,2%) non più di una volta alla settimana.
- Le quattro popolazioni metropolitane considerate sono piuttosto simili tra loro dal punto di vista della distribuzione delle classi d'utenza dei mezzi di trasporto pubblico. Ovunque prevale l'utente abituale (con percentuali comprese tra il 40 ed il 50% circa), anche se a Torino clienti abituali e clienti occasionali sono percentualmente molto più vicini tra loro di quanto accada altrove.
- Circa il 62% dei residenti in Torino e cintura che usufruiscono per lo meno sporadicamente dell'auto per i propri spostamenti dichiara che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.

9. In conclusione (6)

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza

- Quasi il 65% degli intervistati di Torino e della cintura esprime soddisfazione per come è servita dai mezzi pubblici la propria zona di residenza.
- Rispetto all'autunno 2009, la rilevazione dell'inverno 2010/2011 registra un sensibile decremento nella percentuale di soddisfatti per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici. Il valore del 2011 rimane comunque compatibile con le fluttuazioni evidenziate nel corso della serie storica.
- Si dichiara molto o abbastanza soddisfatto di come la zona di residenza è servita dai mezzi pubblici il 72,0% dei torinesi a fronte del 61,1% dei residenti nella cintura.
- Solo il 9,2% dei romani si dichiara molto soddisfatto per come la propria zona di residenza è servita dai mezzi pubblici (a fronte di una media del 19,0% tra Torino, Milano e Bologna) ed il 48,1% si dichiara abbastanza soddisfatto (a fronte di una media di quasi il 57% tra Torino, Milano e Bologna). I romani poco o per nulla soddisfatti sono ben il 30,9% a fronte di una media del 14,0% circa altrove.

9. In conclusione (7)

L'importanza dell'ampliamento della metropolitana per il miglioramento dei trasporti pubblici

- Oltre il 58% degli intervistati di Torino e della cintura ritiene molto importante l'ampliamento del servizio di metropolitana al fine di migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese. Soltanto il 6,5% si dichiara poco o per nulla convinto.

Il disagio provocato dai cantieri aperti in città

- Poco più della metà degli intervistati di Torino e della cintura dichiara di provare qualche volta disagio per i cantieri aperti nella città, mentre per quasi il 22% tali cantieri non rappresentano alcun problema.
- Provano sempre o quasi sempre disagio per i cantieri aperti nella città il 18,3% dei torinesi ed il 21,6% dei residenti nella cintura. Le corrispondenti percentuali relative a coloro che non provano mai disagio sono il 20,8% ed il 22,0%.
- Se confrontati con i clienti sistematici ed abituali dei mezzi pubblici, coloro che si servono soltanto o prevalentemente dell'auto per i propri spostamenti sperimentano un maggior disagio nei confronti dei cantieri aperti in Torino.
- Il 77,0% degli intervistati di Torino e della cintura che provano disagio per i cantieri aperti lo definisce sopportabile.
- Quasi il 90% degli intervistati di Torino e della cintura che provano disagio per i cantieri aperti ritiene che tale disagio sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità di spostamento una volta completate le nuove opere.

9. In conclusione (8)

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”

- Circa il 76% di tutti gli intervistati di Torino e della cintura (ed il 69% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi pubblici custoditi.
- Le quattro realtà metropolitane analizzate sono piuttosto simili tra loro in termini di frequenza di utilizzo dei parcheggi custoditi da parte di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani.
- Gli intervistati di Torino e della cintura valutano con una piena sufficienza le varie caratteristiche dei parcheggi pubblici custoditi sottoposte alla loro attenzione (ad esempio, comodità e facilità d'uso della struttura, pulizia, sicurezza da molestie e furti). Il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,7.
- Le quattro realtà metropolitane analizzate sono molto vicine tra loro nell'esprimere mediamente una sufficiente soddisfazione nei confronti delle varie caratteristiche dei parcheggi pubblici custoditi sottoposte all'attenzione degli intervistati. Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi pubblici custoditi, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,6 (Torino e Milano); 6,7 (Bologna) e 6,3 (Roma).

9. In conclusione (9)

I parcheggi pubblici custoditi ed i parcheggi a pagamento “a raso”

- Circa il 66% di tutti gli intervistati di Torino e della cintura (ed il 55% di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani) usufruisce mai o quasi mai dei parcheggi a pagamento “a raso”.
- Le quattro realtà metropolitane analizzate sono piuttosto simili tra loro in termini di frequenza di utilizzo dei parcheggi a pagamento “a raso” da parte di coloro che usano solo o prevalentemente l'auto per i propri spostamenti urbani e suburbani.
- Gli intervistati di Torino e della cintura giudicano con un voto sufficiente le varie caratteristiche dei parcheggi a pagamento “a raso” sottoposte alla loro attenzione (ad esempio, facilità d'uso degli apparecchi per il pagamento, disponibilità, correttezza e competenza del personale di controllo). Nel complesso, la valutazione risulta un po' meno positiva se paragonata con quella relativa ai parcheggi pubblici custoditi: infatti, il giudizio medio complessivo, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,3.
- Le quattro realtà metropolitane analizzate sono molto vicine tra loro nell'esprimere una sufficiente soddisfazione nei confronti delle varie caratteristiche dei parcheggi “a raso” sottoposte all'attenzione degli intervistati. Aggiungiamo che il giudizio medio complessivo sui parcheggi “a raso”, formulato dopo la valutazione delle singole caratteristiche, si attesta su un voto pari a 6,4 (Torino), 6,1 (Milano); 6,6 (Bologna) e 6,0 (Roma).

Trasporti pubblici

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2011

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

Gestione degli impianti termici ed elettrici degli edifici comunali

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Tania Parisi
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

1. Caratteristiche dell'indagine

1.1. Metodologia

1.2. Campione

2. Carta dei Servizi e soddisfazione per la sezione del sito internet di Iride Servizi

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

2.2. Utilizzo della sezione del sito internet di Iride Servizi dedicata alla segnalazione dei guasti

2.4. Valutazione della funzionalità del sito internet

2.5. Valutazione della completezza delle informazioni presenti sul sito internet

2.6. Soddisfazione per la sezione del sito internet

3. 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, in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde)

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

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

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

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

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

- 3.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento
- 3.9. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento
- 3.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti termici
- 3.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti termici
- 3.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici
- 3.13. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti termici

4. 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)
- 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

5. La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

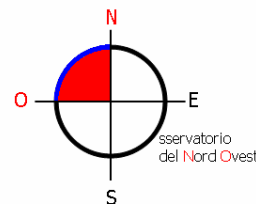
- 5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori
- 5.2. Malfunzionamento dell'impianto degli ascensori e ricorso al servizio di Pronto Intervento della società responsabile
- 5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori
- 5.4. 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. 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
- 6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

7. In conclusione



Anno 2010

Caratteristiche dell'indagine

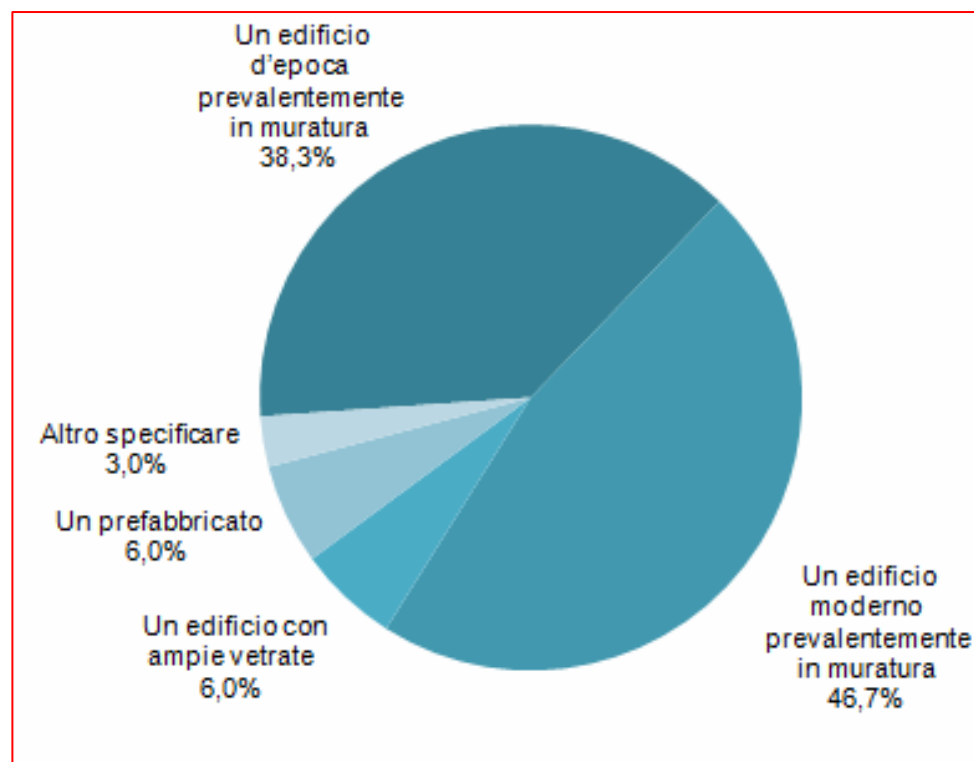
1.1. Metodologia

- **PERIODO DI RIFERIMENTO DEI DATI:** gennaio-dicembre 2010
- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** gennaio 2011
- **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 (64 domande)
- **CAMPIONE:** 167 dipendenti degli uffici pubblici e delle scuole pubbliche torinesi.
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** nella presente indagine è stato utilizzato in larghissima parte lo stesso questionario adottato nelle indagini del triennio precedente (2007-2008-2009). Per questo motivo, tutti i confronti sono consentiti.

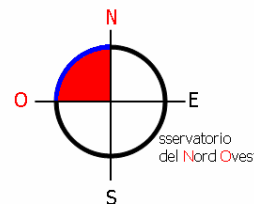
1.2. Campione

	Valori assoluti	Valori percentuali
■ Piscina	1	0,6%
■ Sede Circoscrizionale	2	1,2%
■ Biblioteca	2	1,2%
■ Abitazione	2	1,2%
■ Magazzino	3	1,8%
■ Impianto sportivo	8	4,8%
■ Centro socio terapeutico	11	6,6%
■ Ufficio pubblico	16	9,6%
■ Scuola media inferiore	17	10,2%
■ Scuola elementare	31	18,6%
■ Scuola materna	51	30,5%
■ Altro edificio	23	13,8%
Totale	167	100,0%

1.2. Campione



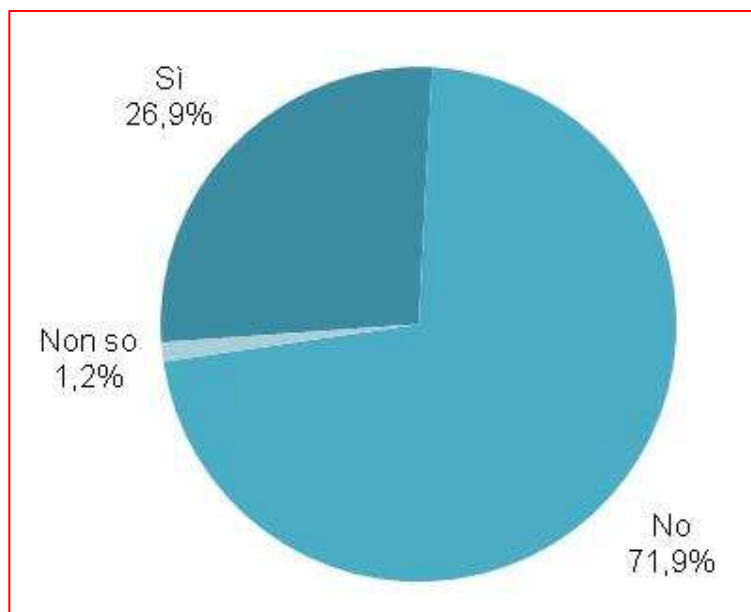
Le interviste, riferite al 2010, sono state somministrate nel mese di gennaio 2011 a 167 responsabili degli edifici di proprietà comunale per i quali Iride Servizi provvede alla gestione degli impianti termici ed elettrici.



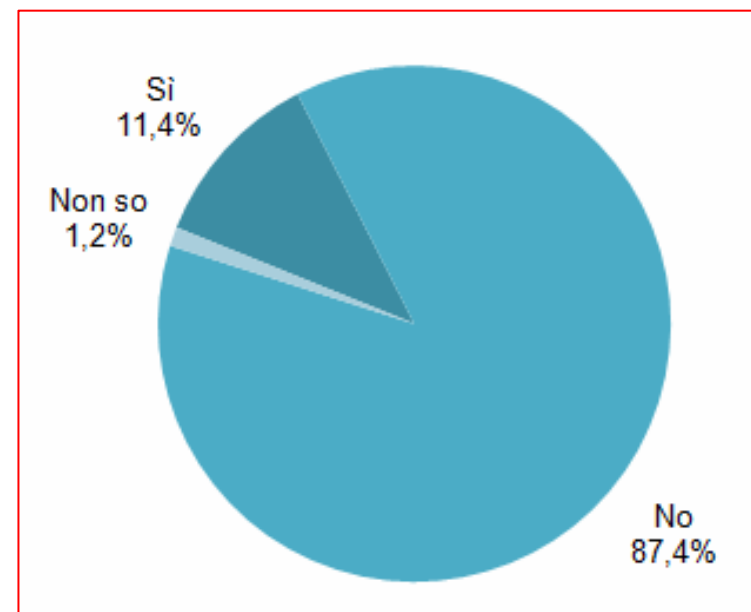
Anno 2010

Carta dei Servizi e soddisfazione per la sezione del sito internet di Iride Servizi

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



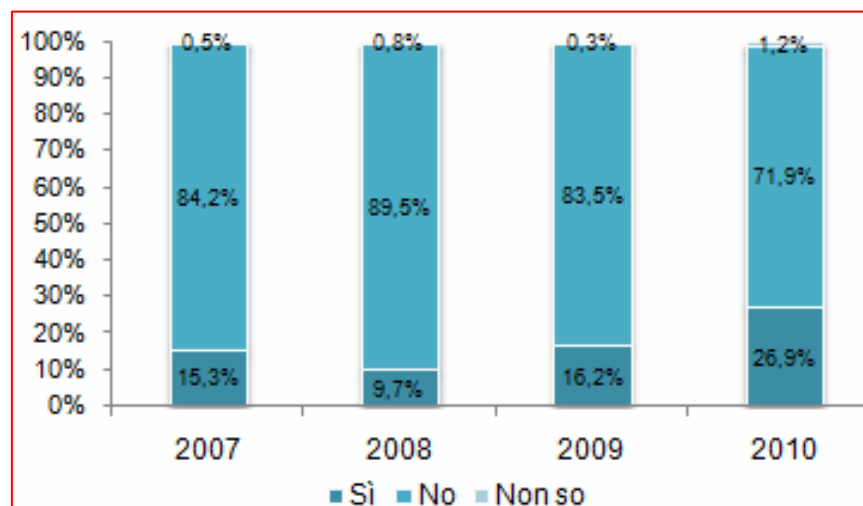
Carta dei servizi relativa agli impianti termici



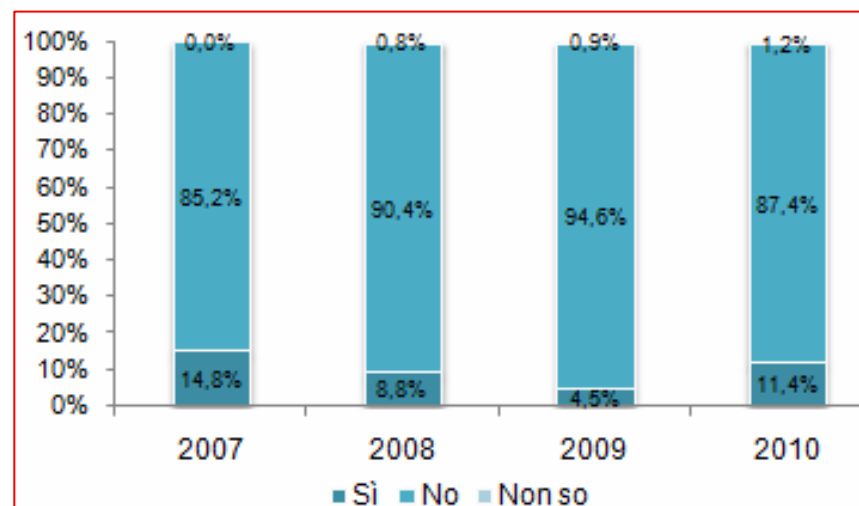
Carta dei servizi relativa agli impianti elettrici

La carta dei servizi relativa agli impianti termici che è presente sul sito di Iride Servizi è stata letta o almeno visionata dal 26,9% degli intervistati, mentre la percentuale di intervistati che ha letto la carta dei servizi relativa agli impianti elettrici è minore (11,4%). In entrambi i casi l'ampia maggioranza del campione dichiara di non averle lette (71,9% per gli impianti termici e 87,4% per gli impianti elettrici).

2.1. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti termici e di quella relativa agli impianti elettrici di Iride Servizi. Confronto 2007-2010



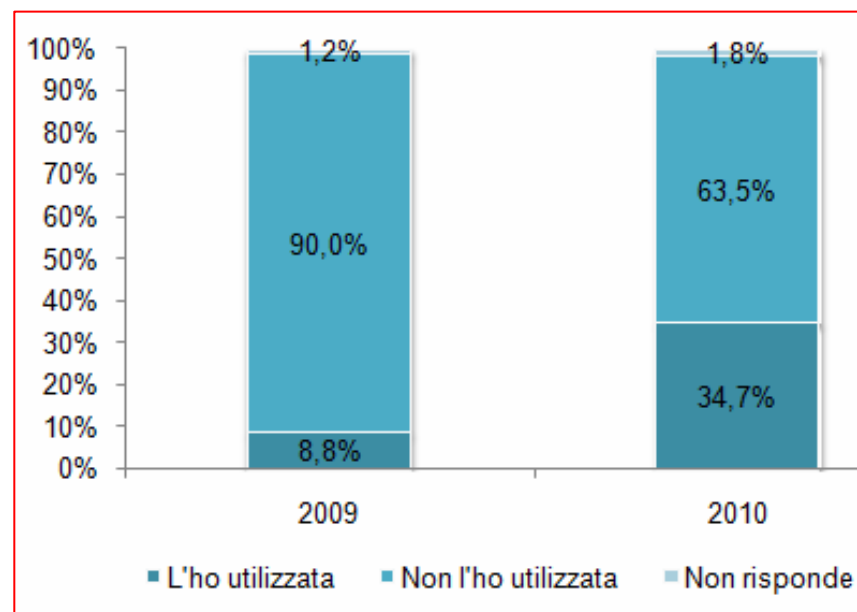
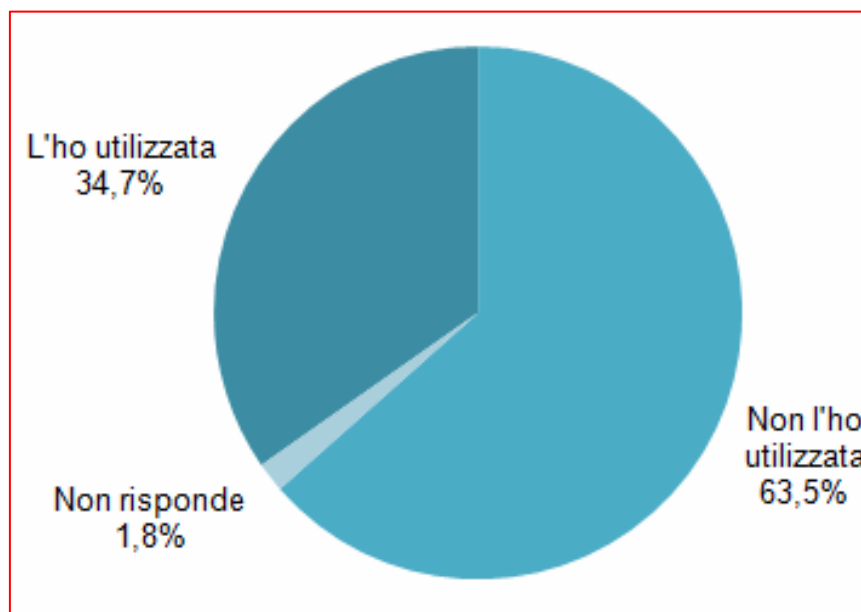
Carta dei servizi relativa agli impianti termici



Carta dei servizi relativa agli impianti elettrici

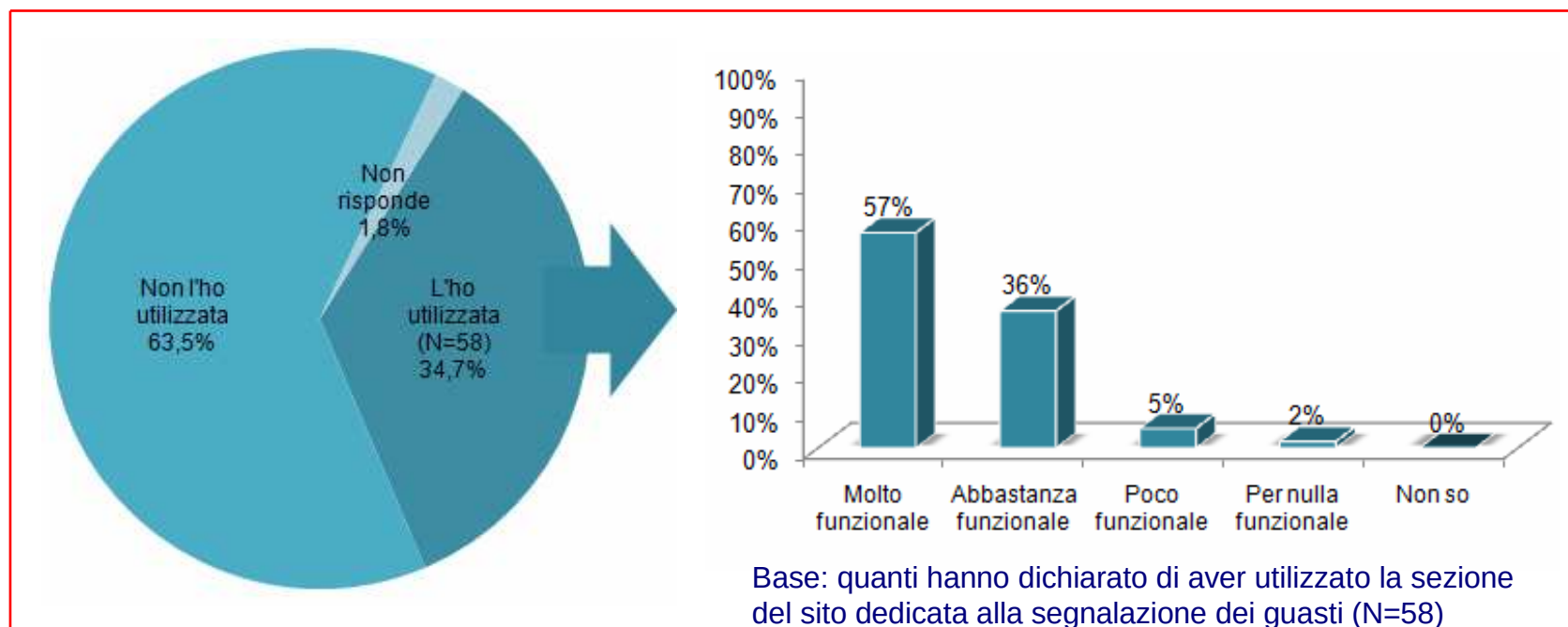
Nella rilevazione attuale si è raggiunta la percentuale massima di intervistati informati dell'esistenza della **Carta dei servizi relativa agli impianti termici**: il 26,9% dei responsabili degli edifici pubblici interpellati quest'anno ne è a conoscenza, contro il 16,2% della rilevazione precedente, il 9,7% del 2008 e il 15,3% del 2007. Si conferma meno nota la **Carta dei servizi relativa agli impianti elettrici**, di cui si è detto a conoscenza l'11,4% degli intervistati nella presente rilevazione, contro il 4,5% dell'anno precedente, l'8,8% del 2008 e il 14,8% del 2007.

2.2. Utilizzo della sezione del sito internet di Iride Servizi dedicata alla segnalazione dei guasti



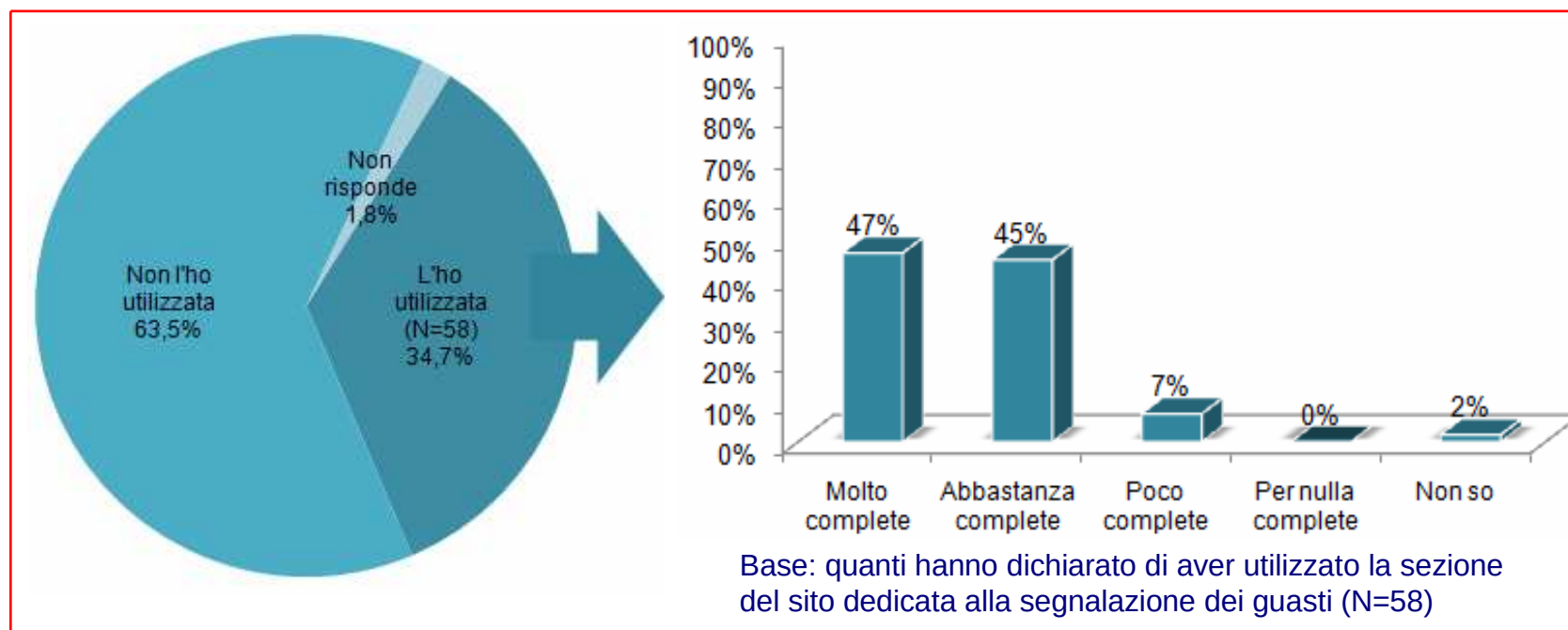
Cinquantotto tra i responsabili interpellati, pari al 34,7% degli intervistati, hanno dichiarato di aver fatto uso della sezione del sito internet aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti. Rispetto alla scorsa rilevazione, in cui questa domanda è stata posta per la prima volta, la quota di intervistati che ha utilizzato il sito internet per la segnalazione di un guasto è aumentata notevolmente, passando dall'8,8 (pari a 13 intervistati) al 34,7% (58 casi).

2.3. Valutazione della funzionalità della sezione del sito internet dedicata alla segnalazione di guasti



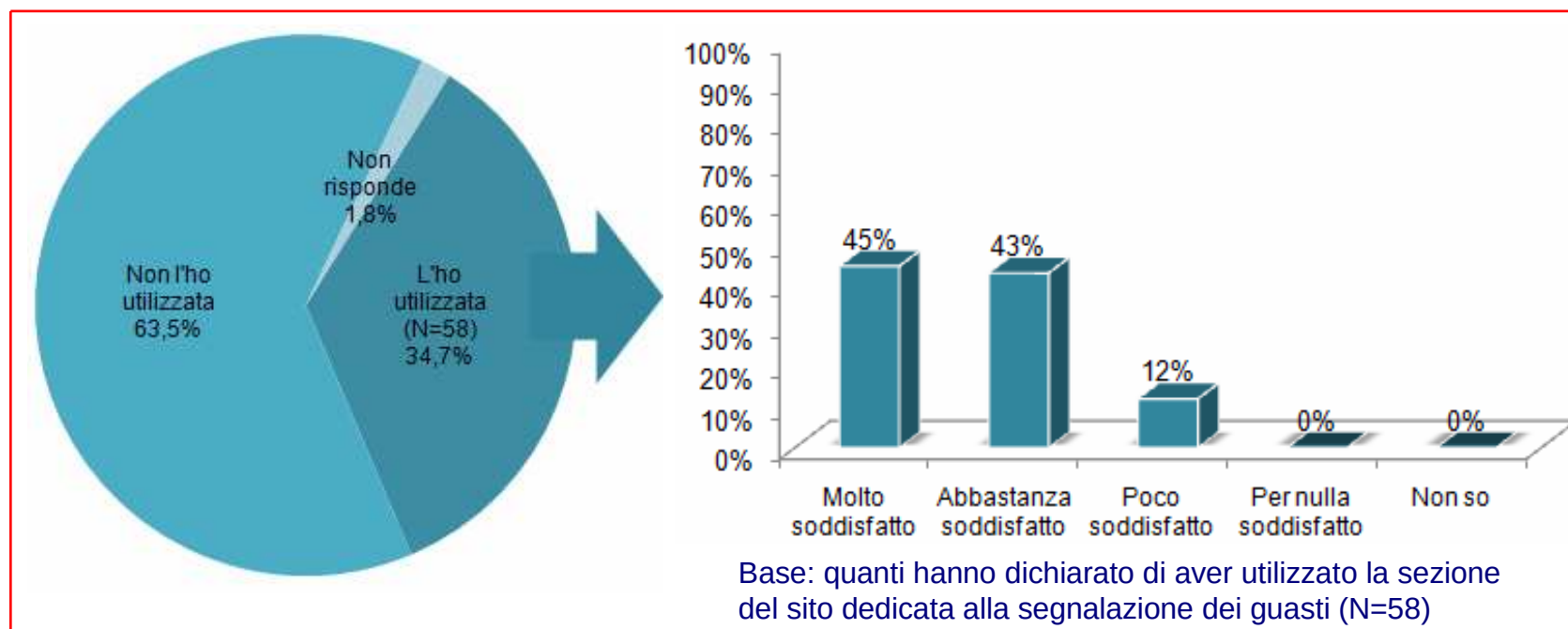
Oltre la metà dei cinquantotto intervistati che hanno fatto uso della sezione del sito aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti ha detto di trovarla molto funzionale, e oltre un terzo è rimasto abbastanza soddisfatto. Pochissimi hanno invece espresso critiche sul modo in cui la sezione è stata organizzata.

2.4. Valutazione della completezza delle informazioni presenti nella sezione del sito internet dedicata alla segnalazione di guasti

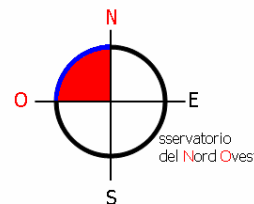


La stragrande maggioranza dei 58 intervistati che hanno avuto modo di utilizzare la sezione del sito internet aziendale dedicato alla segnalazione dei guasti ha valutato positivamente la completezza delle informazioni in esso veicolate.

2.5. Soddisfazione per la sezione del sito internet dedicata alla segnalazione di guasti



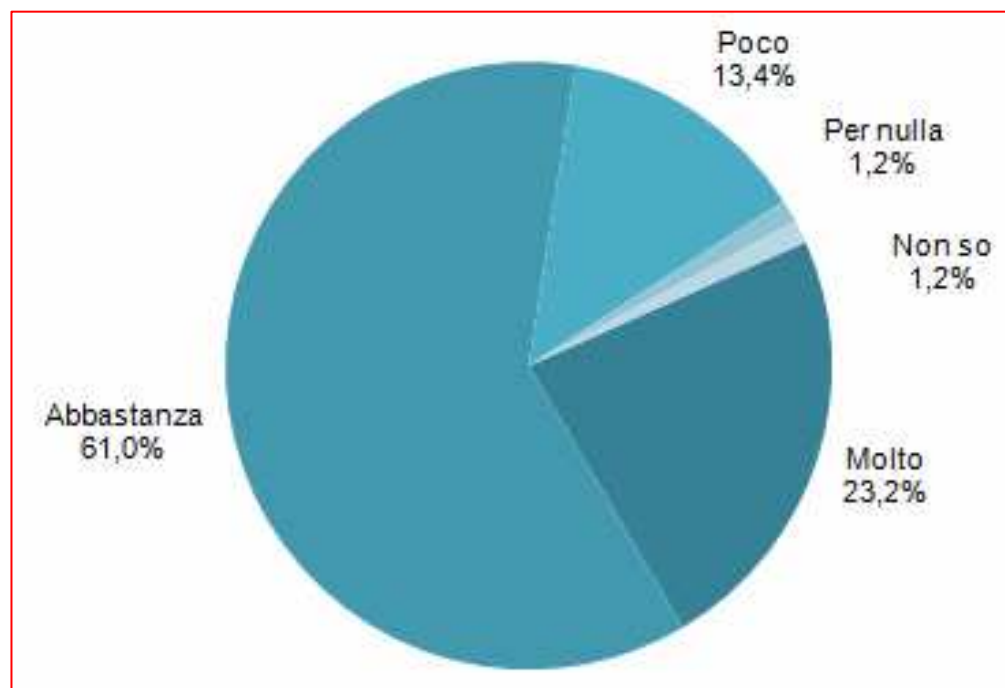
La maggioranza assoluta degli intervistati che hanno avuto modo di utilizzare la sezione del sito internet aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti si è dichiarata soddisfatta.



Anno 2010

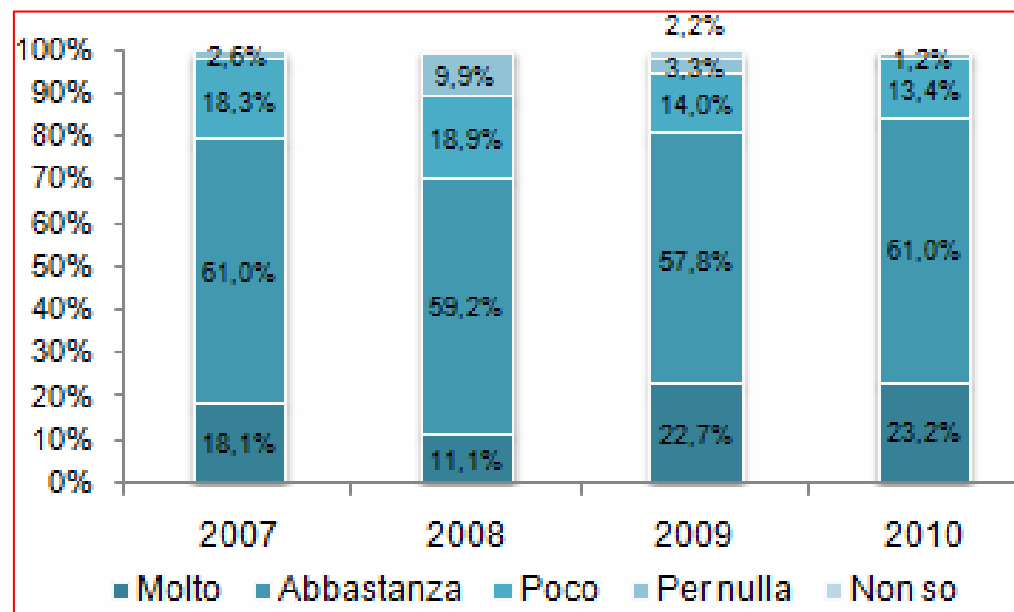
La soddisfazione per la gestione degli impianti termici

3.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici



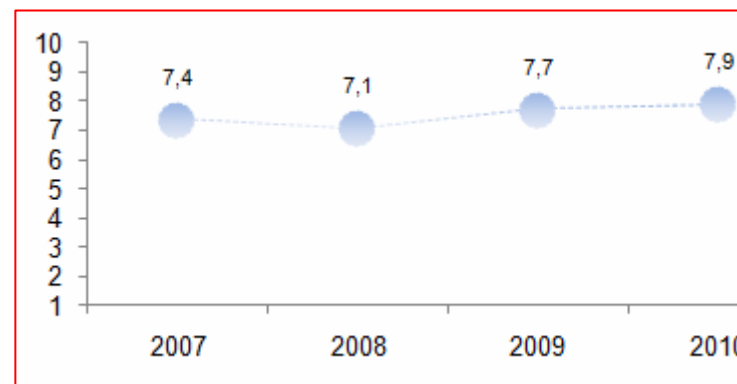
Oltre otto intervistati su dieci si sono detti molto o abbastanza soddisfatti del servizio di gestione degli impianti termici (23,2% molto soddisfatti e il 61% abbastanza). Una minoranza, pari al 14,6%, si è invece detta poco o per nulla soddisfatta. **Il giudizio medio che hanno attribuito a questo servizio è stato pari a 7,9 su 10.**

3.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici. *Confronto 2007-2010*

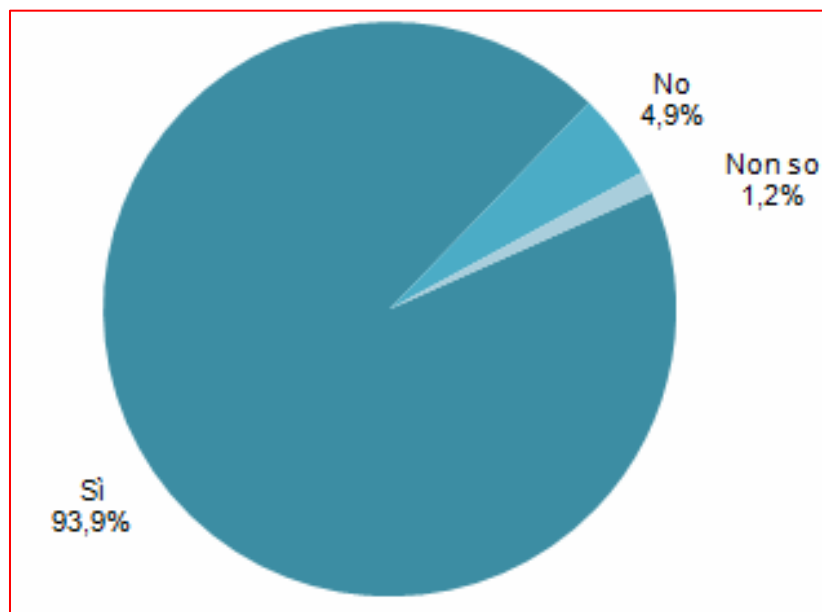


Da quando è iniziata la rilevazione la soddisfazione degli intervistati per il servizio di gestione degli impianti termici è sempre stata molto elevata.

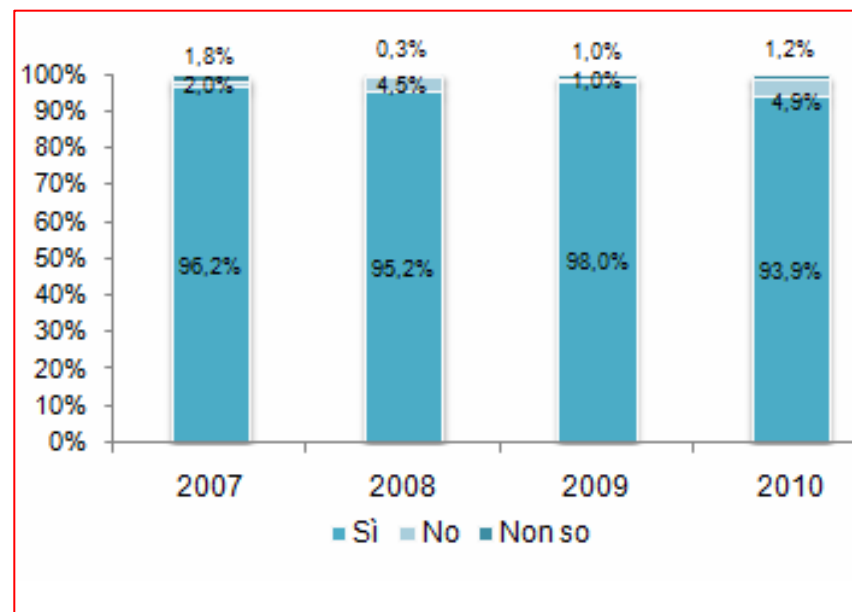
Negli anni, il **giudizio medio** attribuito dagli intervistati al servizio è sempre stato superiore al **sette**.



3.2. 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)



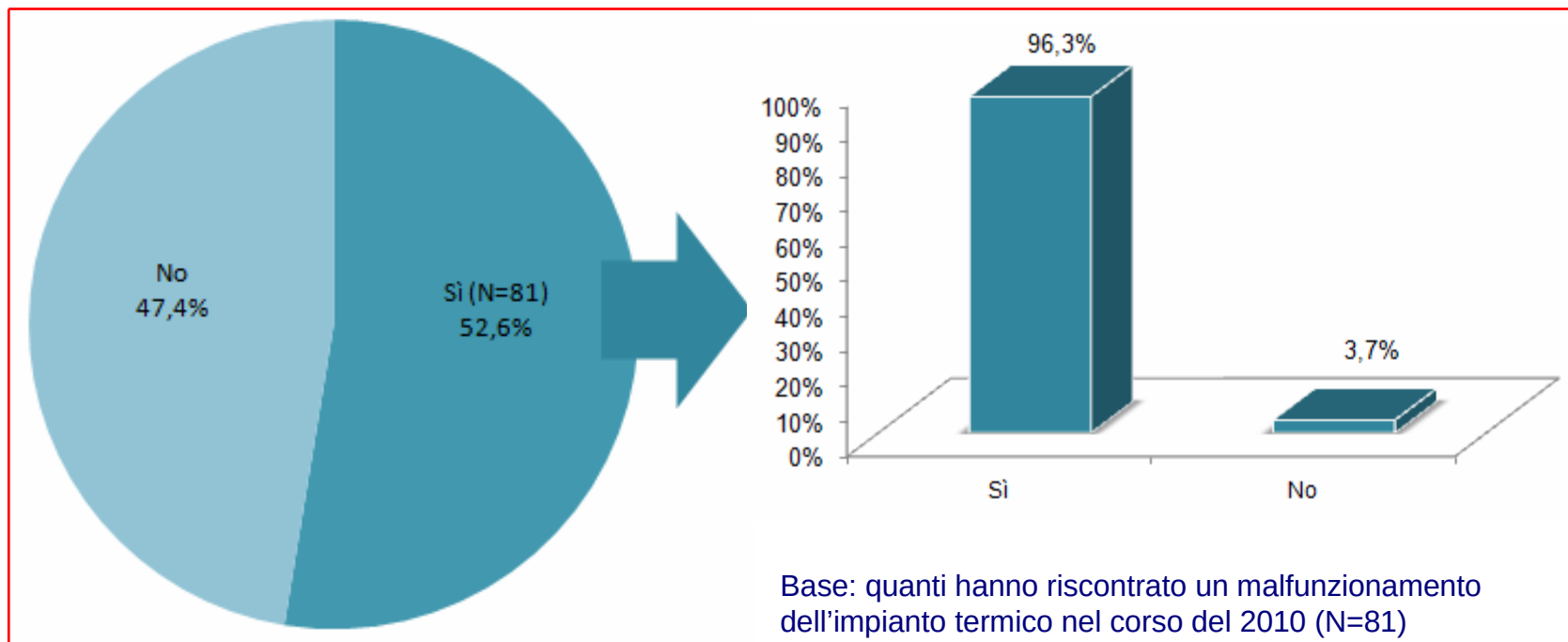
2010



Confronto 2007-2010

La quasi totalità degli intervistati (93,9%) è al corrente del fatto che è disponibile un Numero verde con il quale attivare il Pronto Intervento di Iride Servizi. La quota di intervistati a conoscenza di questo servizio è stabile nel tempo.

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



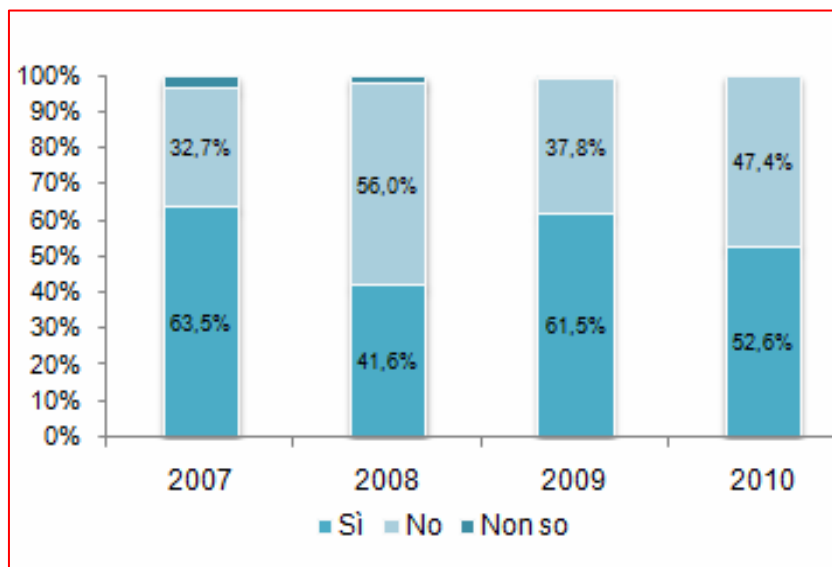
Presenza di guasti agli impianti termici

Ricorso al servizio di Pronto Intervento

Poco più della metà degli intervistati ha dichiarato che la struttura nella quale lavora ha subito nel corso del 2010 guasti agli impianti termici (81casi). Di questi, la stragrande maggioranza ha fatto ricorso al servizio di Pronto Intervento.

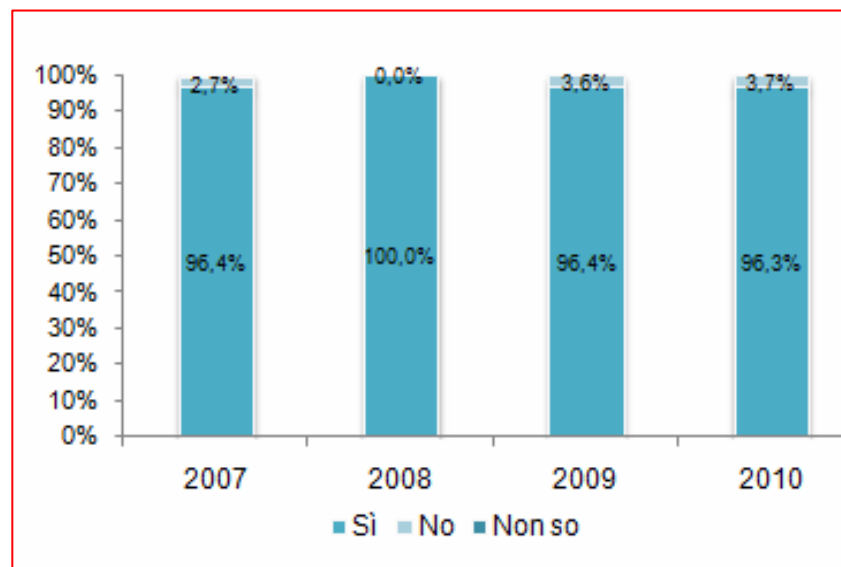
Base Pie Chart: quanti sono a conoscenza del Numero verde per attivare il servizio di Pronto intervento (N=154)

3.3. Malfunzionamento dell'impianto termico e ricorso al servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Presenza di guasti agli impianti termici

Base: intervistati che conoscono il servizio di Pronto Intervento (2007, N=178; 2008, N=187; 2009, N=135; 2010, N=154)

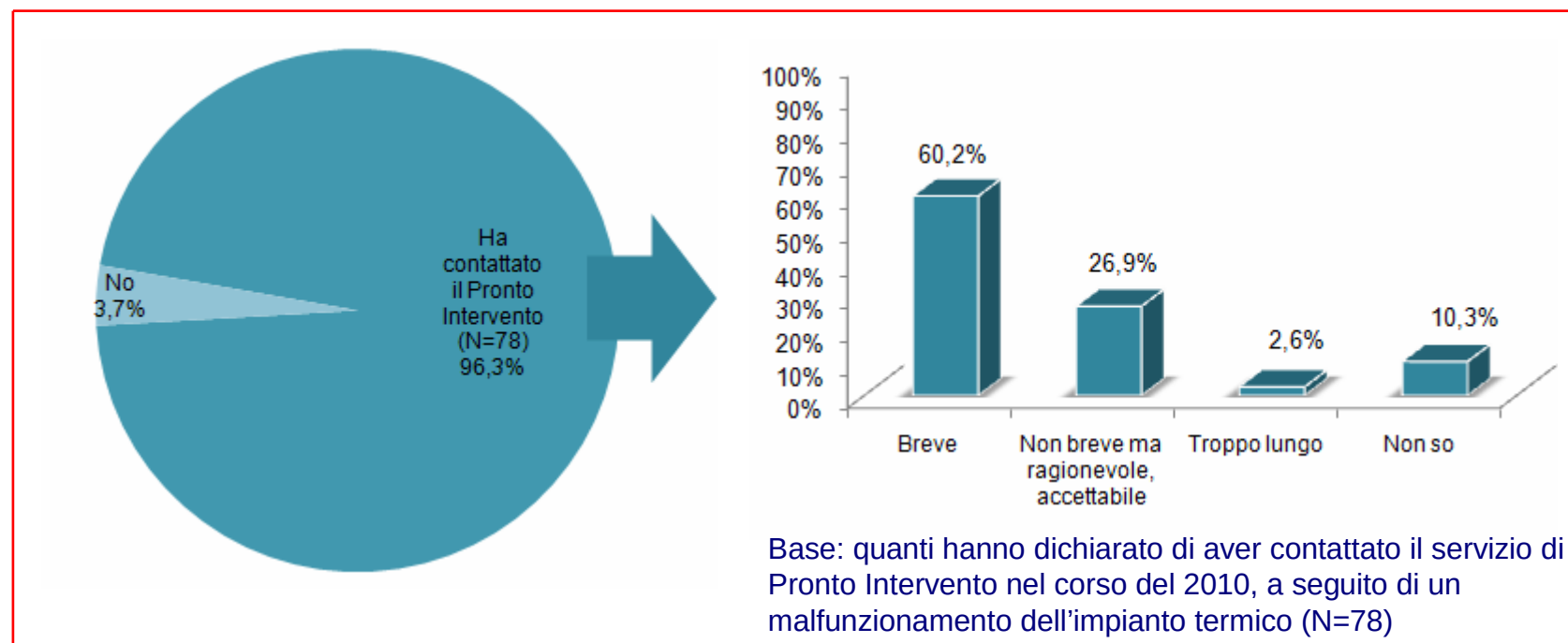


Ricorso al servizio di Pronto Intervento

Base: intervistati che hanno riscontrato un guasto negli ultimi dodici mesi (2007, N=112; 2008, N=81; 2009, N=83; 2010, N=81)

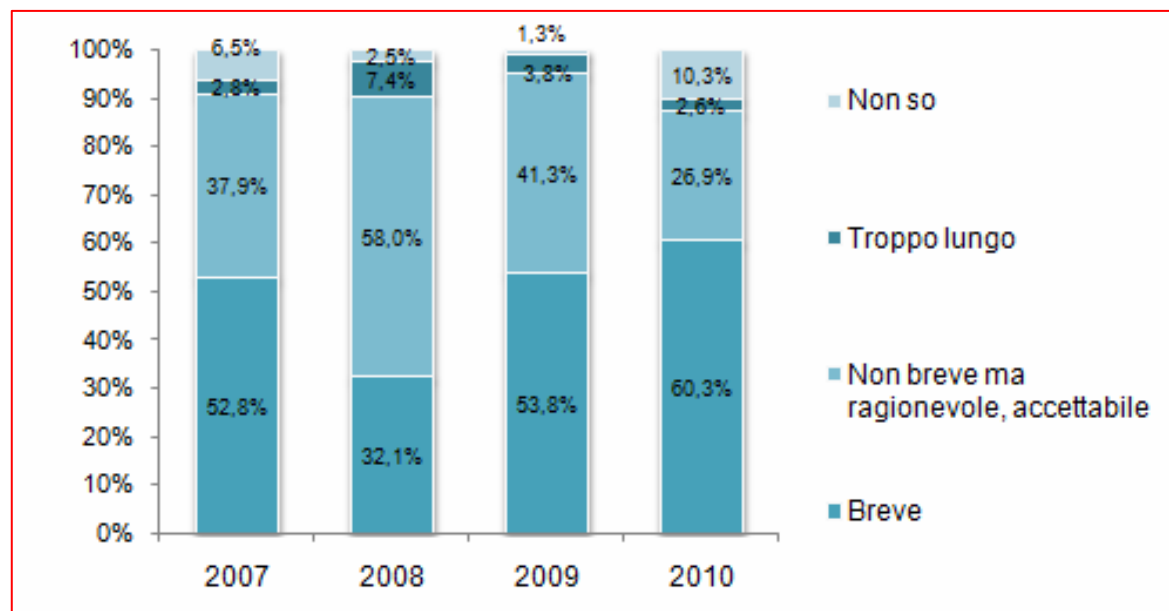
Nel passaggio dal 2009 al 2010 è scesa di quasi dieci punti la quota di intervistati responsabili di edifici soggetti a un guasto dell'impianto termico nel corso dell'anno precedente l'intervista. Negli anni, la quasi totalità dei responsabili, in caso di malfunzionamenti agli impianti termici, ha fatto ricorso al Pronto Intervento.

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



Tra gli 81 intervistati che lavorano in edifici che nel corso del 2010 hanno subito un guasto agli impianti termici, la maggioranza assoluta (78 casi su 81) è ricorsa al servizio di Pronto Intervento, valutando il tempo di attesa per poter parlare con un operatore breve o, comunque, accettabile.

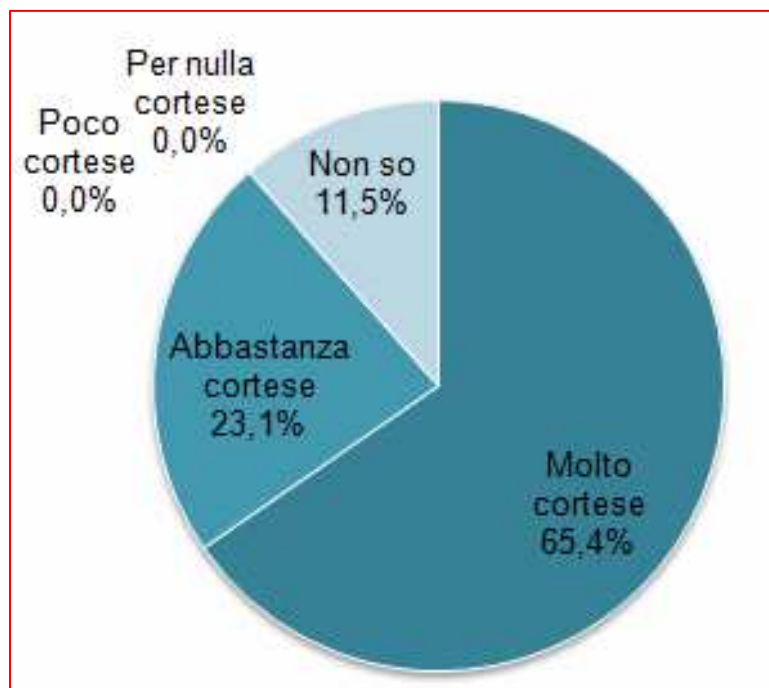
3.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



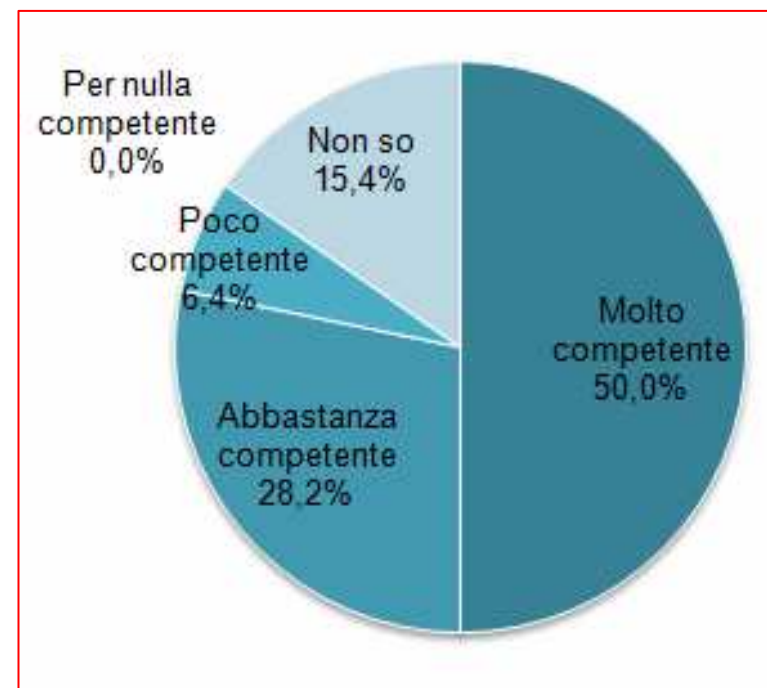
Ad eccezione del 2008, il tempo di attesa per parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento è sempre stato giudicato “breve” dalla maggioranza assoluta degli intervistati. L’attesa è stata troppo lunga sempre per una ristretta minoranza di intervistati. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti hanno dichiarato di aver contattato il servizio di Pronto Intervento (2007, N=108; 2008, N=81; 2009, N=80, 2010, N=78)

3.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - Numero verde



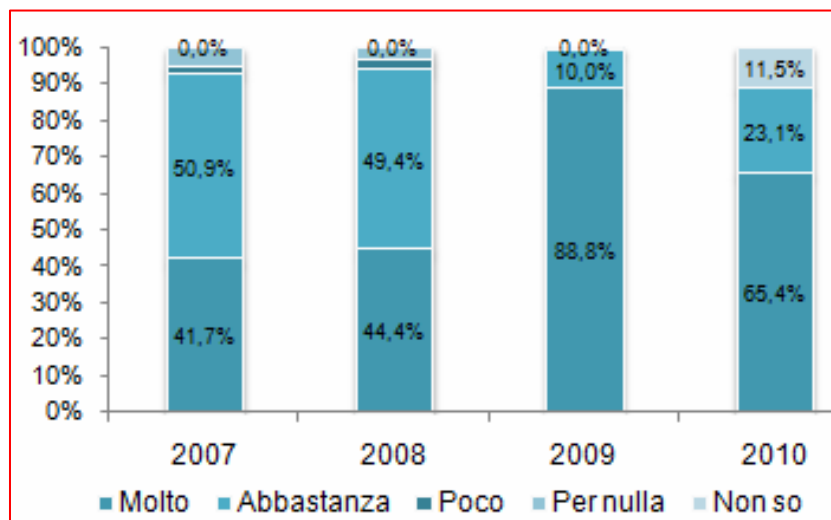
Cortesia



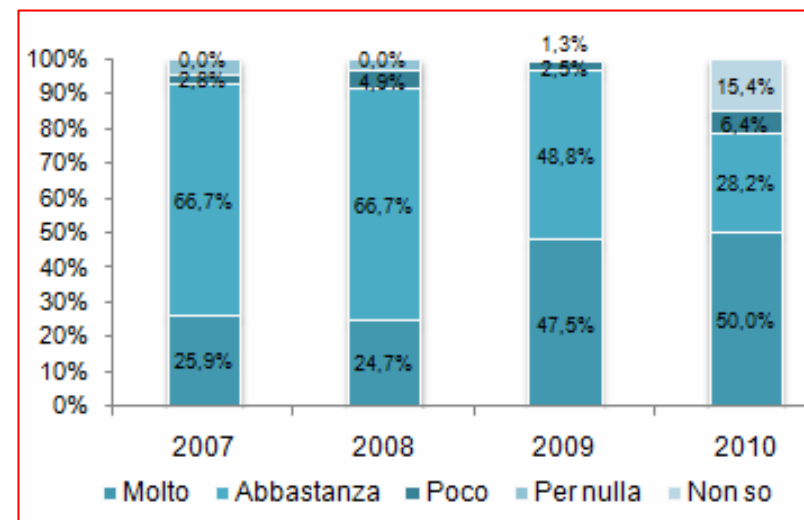
Competenza

Cortesia e competenza sono due qualità che la maggioranza degli utenti riconosce agli operatori del Numero verde al quale richiedere il servizio di Pronto Intervento.

3.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde. *Confronto 2007-2010*



Cortesia

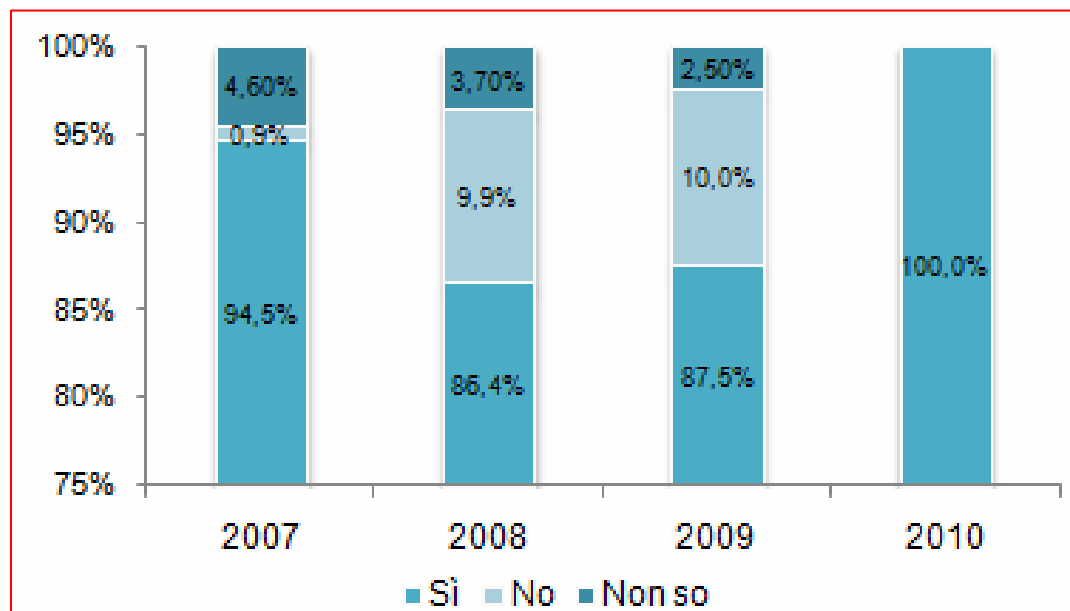


Competenza

Negli anni la cortesia e la competenza degli operatori del Numero verde hanno sempre ricevuto una valutazione positiva da parte degli utenti. La flessione che si osserva nel 2010 è interamente dovuta all'aumento delle persone che non hanno saputo esprimere un giudizio in merito (11,5% e 15,5% di risposte "Non so"). *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista (2007, N=108; 2008, N=81; 2009, N=80; 2010, N=78)

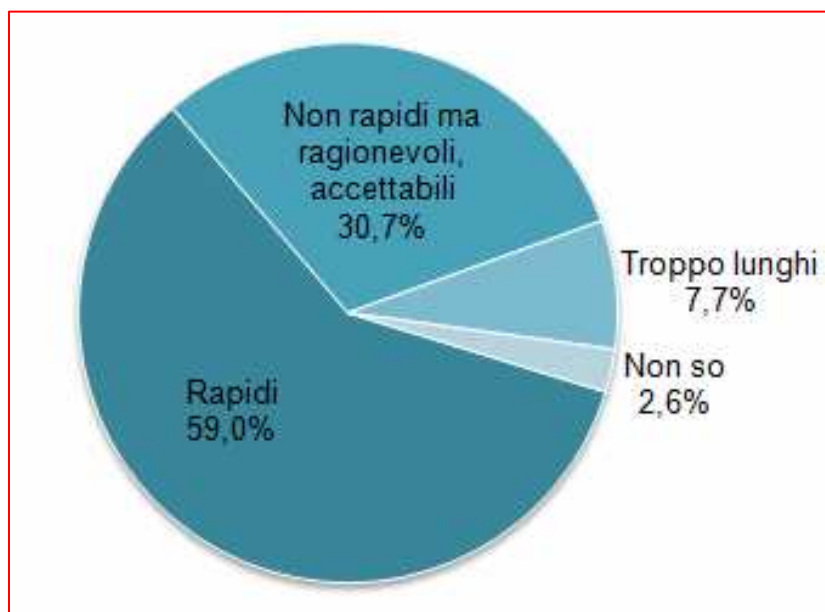
3.6. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti termici



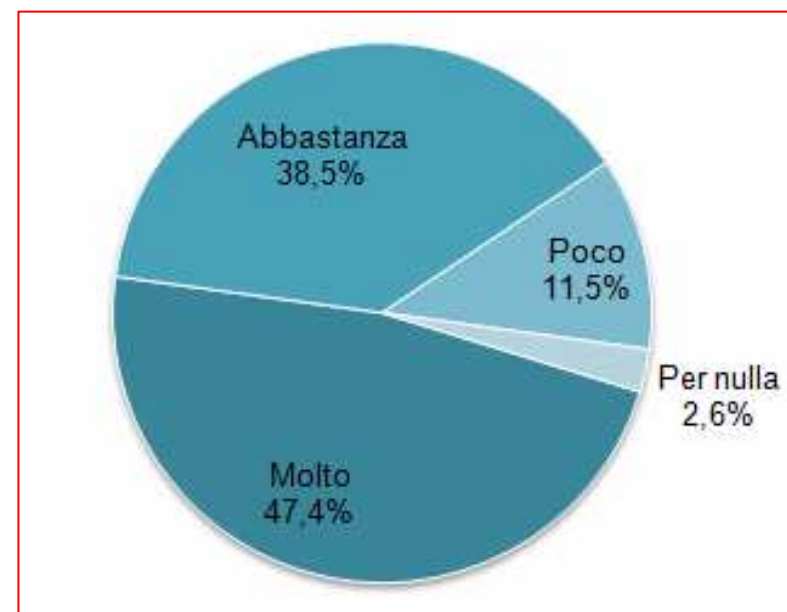
Nel 2010 al contatto con il servizio di Pronto Intervento è seguito sempre l'intervento da parte del personale tecnico. È la prima volta che la totalità delle richieste viene presa in carico dagli operatori del servizio. È la prima volta che accade da quando è iniziata la rilevazione. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nell'ultimo anno (2007, N=108; 2008, N=81; 2009, N=80, 2010, N=78)

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



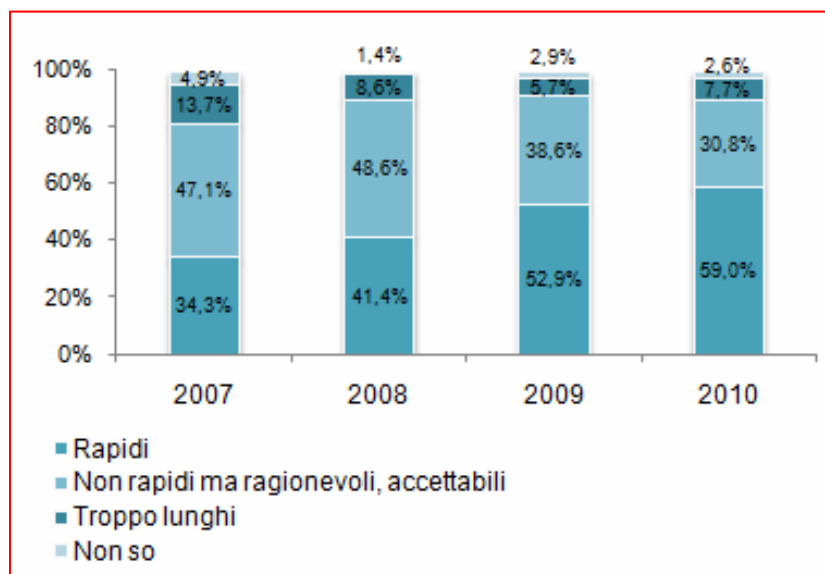
Tempi di attesa dell'intervento del personale



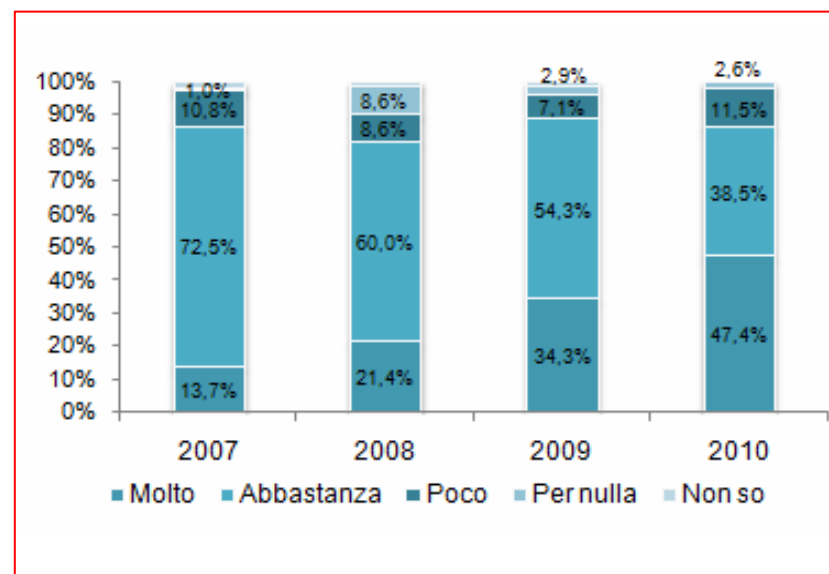
Soddisfazione per la risoluzione del problema

La valutazione degli intervistati rispetto all'intervento del personale tecnico è complessivamente positiva. I tempi di attesa per l'intervento sono stati giudicati dalla maggioranza degli utenti rapidi o comunque accettabili e sempre la maggioranza assoluta si è detta molto o abbastanza soddisfatta per le modalità di soluzione del malfunzionamento.

3.7. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Tempi di attesa dell'intervento del personale

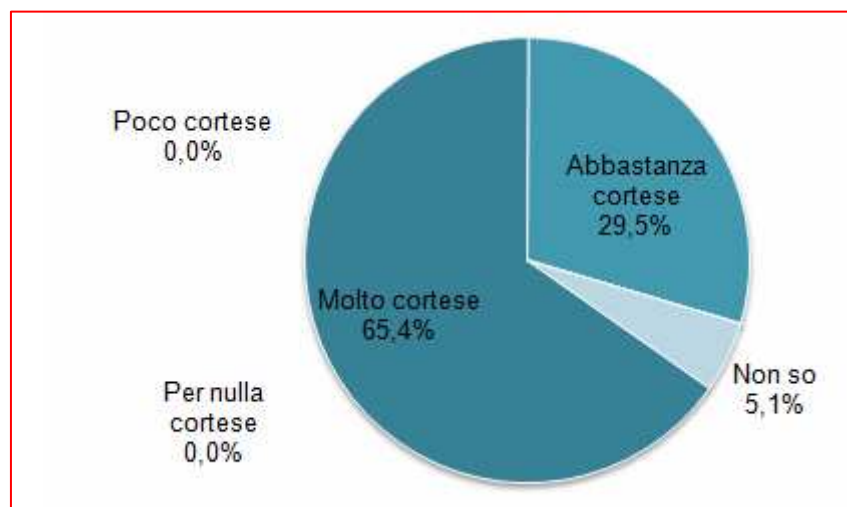


Soddisfazione per la risoluzione del problema

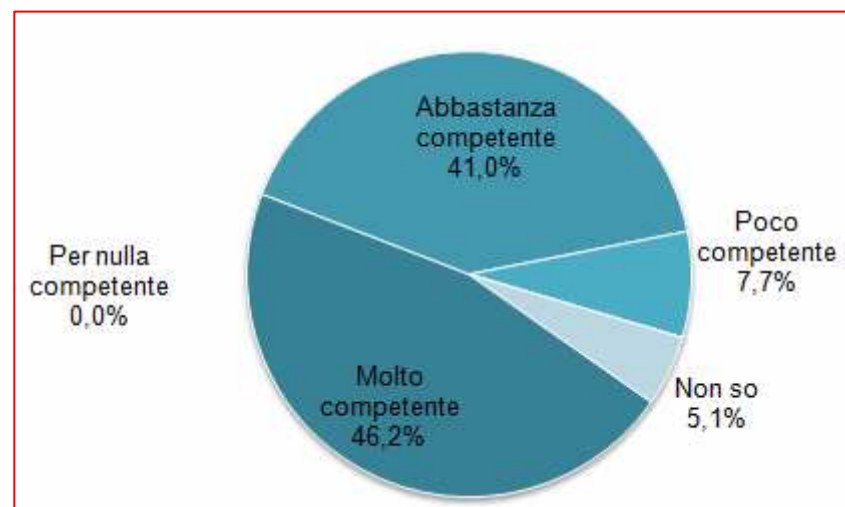
La valutazione dei tempi di attesa, sempre positiva negli anni, è in costante miglioramento. Lo stesso si osserva per quanto concerne la soddisfazione per la soluzione del problema da parte del personale tecnico del Pronto Intervento.

Base: quanti hanno ricevuto assistenza da parte del personale tecnico nell'anno precedente l'intervista (2007, N=102; 2008, N=70; 2009, N=70; 2010, N=78)

3.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento



Cortesia

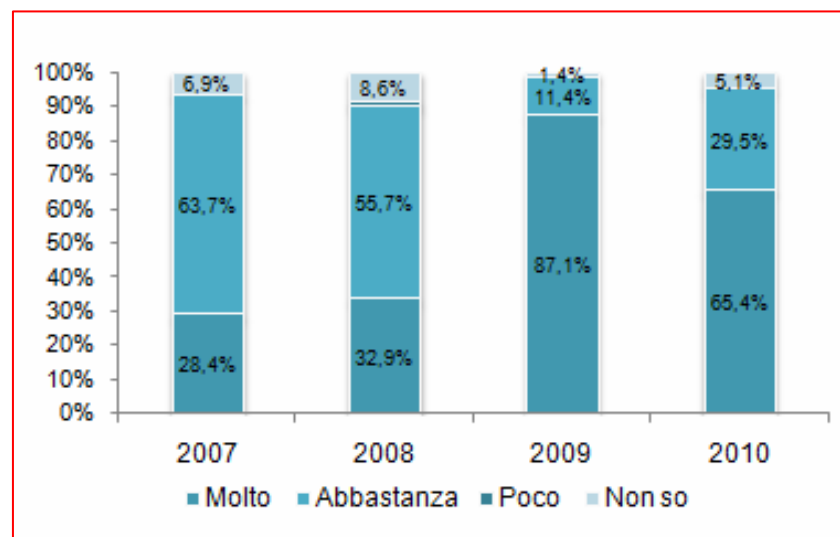


Competenza

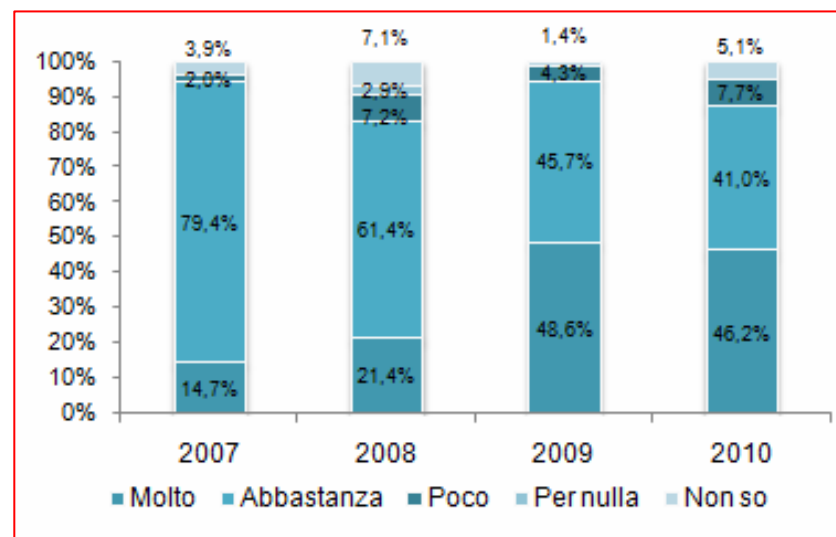
Cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute al personale tecnico del servizio di Pronto Intervento dalla totalità degli utenti che hanno ricevuto assistenza.

Il 65,4% degli intervistati ritiene che il personale tecnico sia stato molto cortese, e il 46,2% che sia stato molto competente. Nessun intervistato ha espresso valutazioni completamente negative su nessuno dei due aspetti.

3.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Cortesia

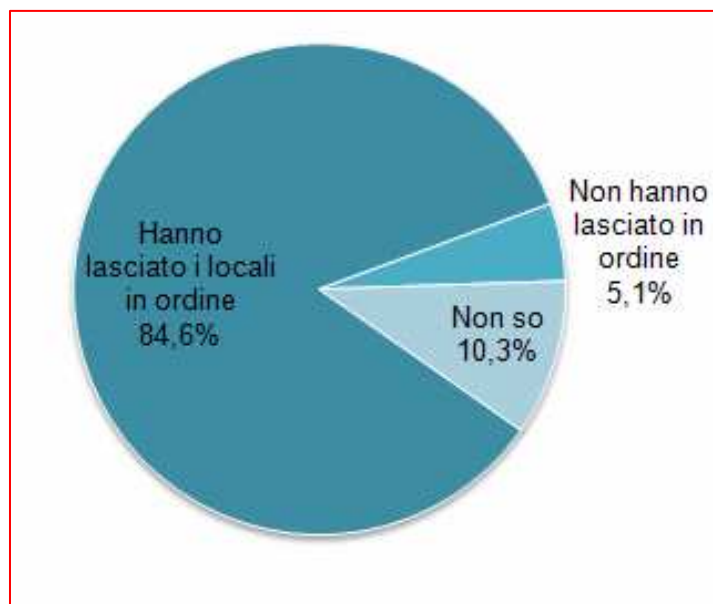


Competenza

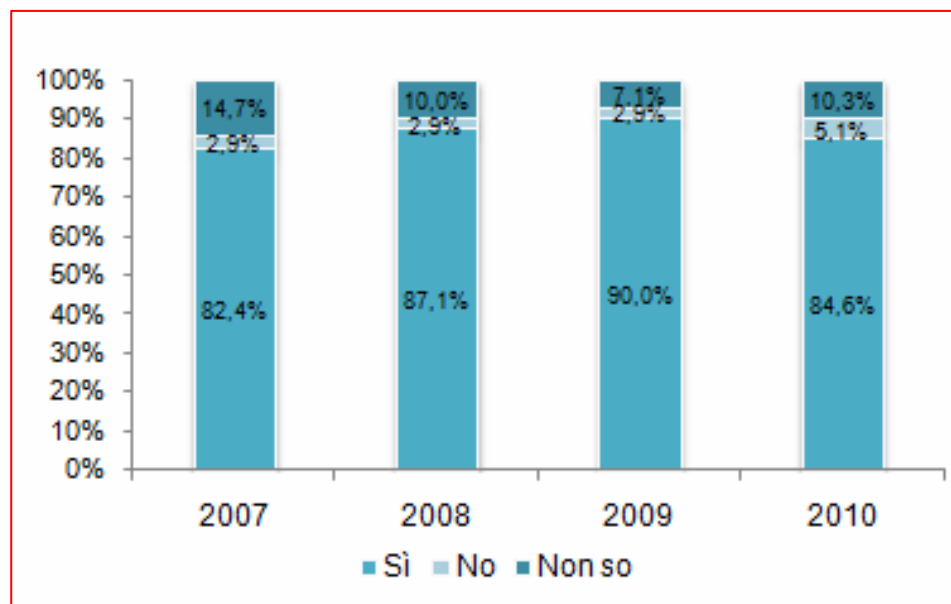
La cortesia del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento è ha sempre ottenuto una valutazione positiva da parte degli utenti, così come la sua competenza.

Base: quanti hanno ricevuto assistenza da parte del personale tecnico nell'anno precedente l'intervista (2007, N=102; 2008, N=70; 2009, N=70; 2010, N=78)

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



2010

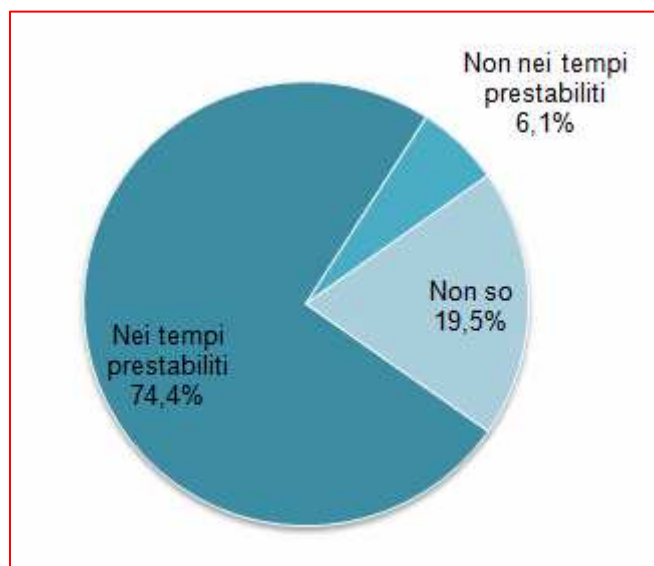


Confronto 2007-2010

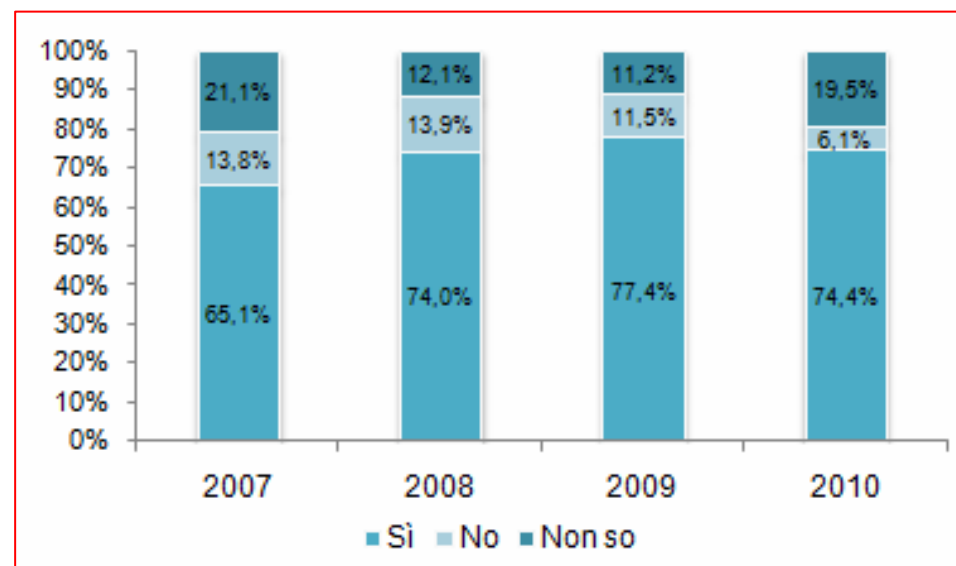
La maggioranza degli intervistati ha dichiarato che, dopo l'intervento, il personale tecnico ha lasciato i locali puliti e in ordine. Il confronto con gli anni precedenti mostra che si tratta di un risultato piuttosto stabile: sebbene sia in leggero aumento la quota di chi ritiene che i locali siano stati lasciati in buone condizioni, nei tre anni tale quota non è mai scesa al di sotto dell'80%.

Base: quanti hanno ricevuto assistenza da parte del personale tecnico nell'anno precedente l'intervista (2007, N=102; 2008, N=70; 2009, N=70; 2010, N=78)

3.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti termici



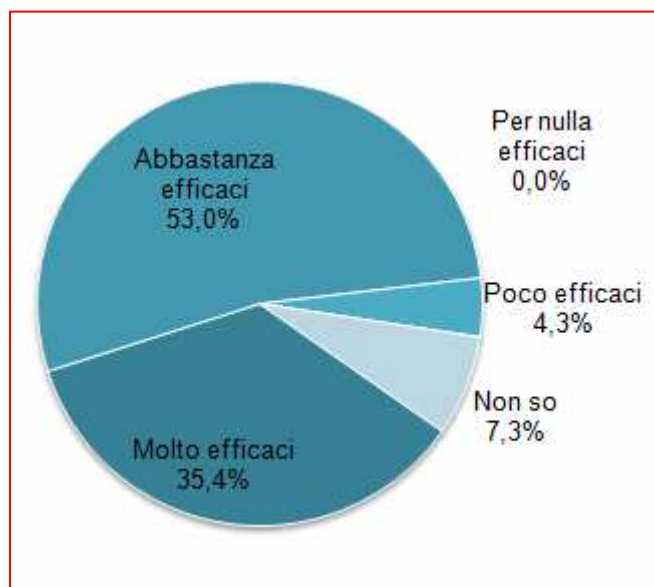
2010



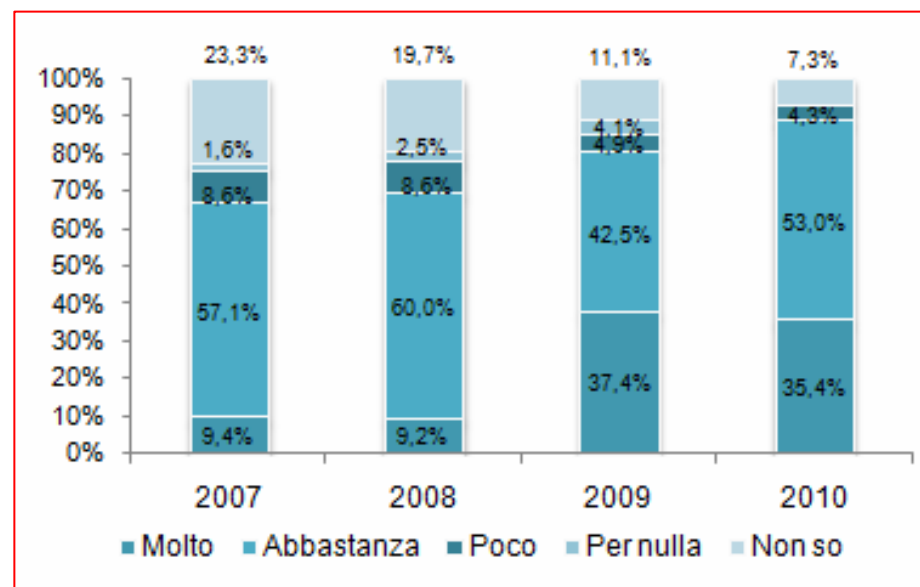
Confronto 2007-2010

Secondo la maggioranza degli intervistati (74,4%) gli interventi di manutenzione sono stati effettuati nei tempi prestabiliti. Dalla prima rilevazione, questa quota è aumentata di quasi dieci punti percentuali.

3.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti termici



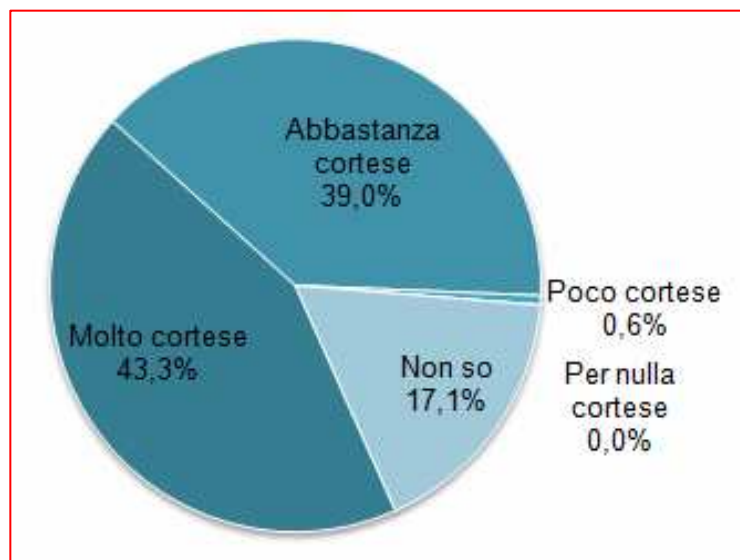
2010



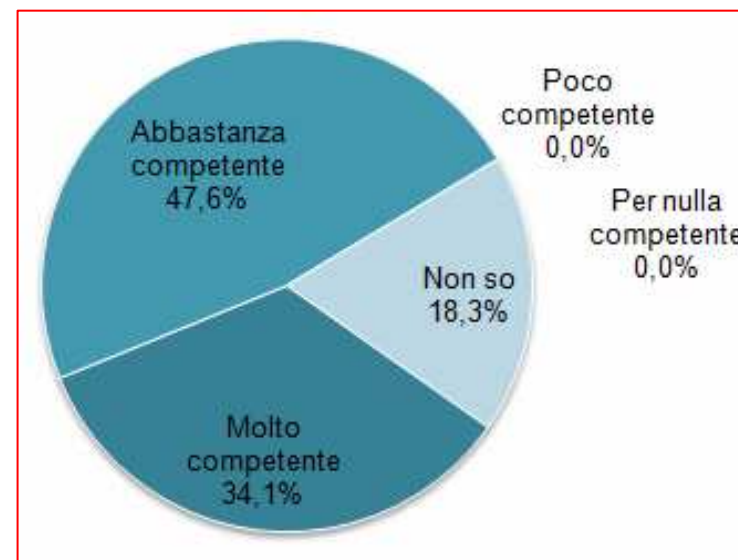
Confronto 2007-2010

Quasi nove intervistati ogni dieci ritengono che gli interventi di manutenzione effettuati siano stati efficaci. Negli anni, da quando è iniziata la rilevazione, non si era mai raggiunta una quota così elevata di utenti molto o almeno abbastanza soddisfatti.

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



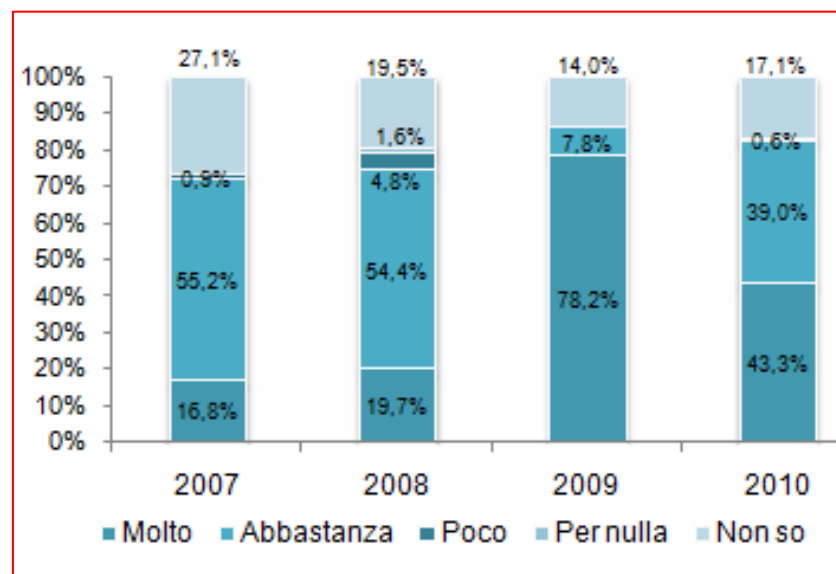
Cortesia



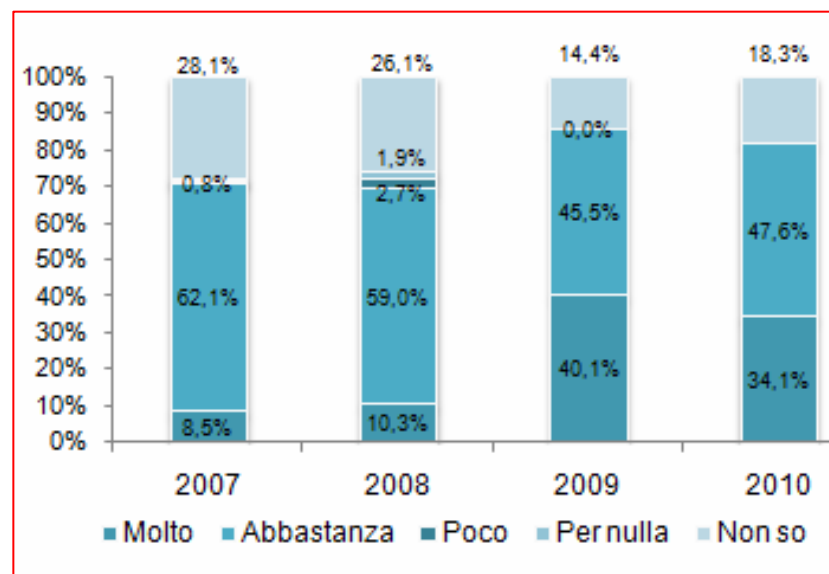
Competenza

Cortesia e competenza sono due qualità che gli la maggioranza degli utenti attribuiscono al personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici. Secondo il 43,3% degli intervistati il personale è molto cortese e secondo il 34,1% è molto competente. Nessun intervistato ha espresso giudizi negativi su nessuno dei due aspetti.

3.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici. *Confronto 2007-2010*



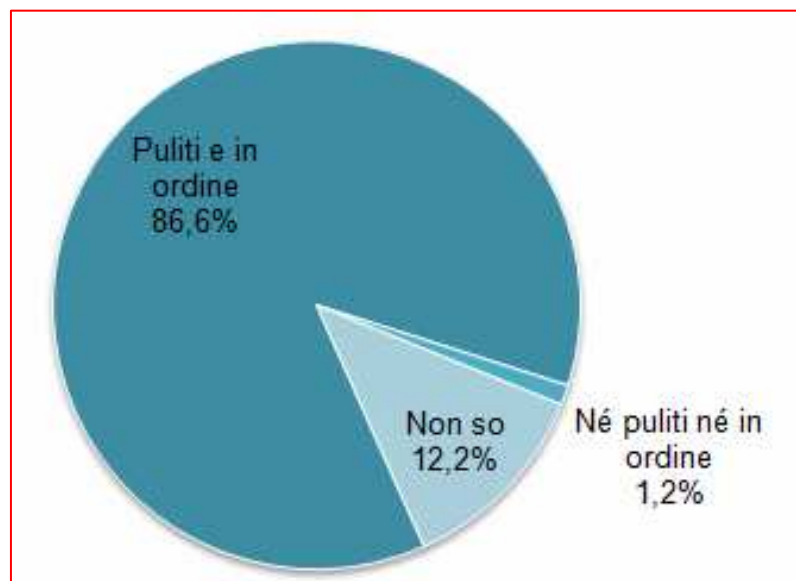
Cortesia



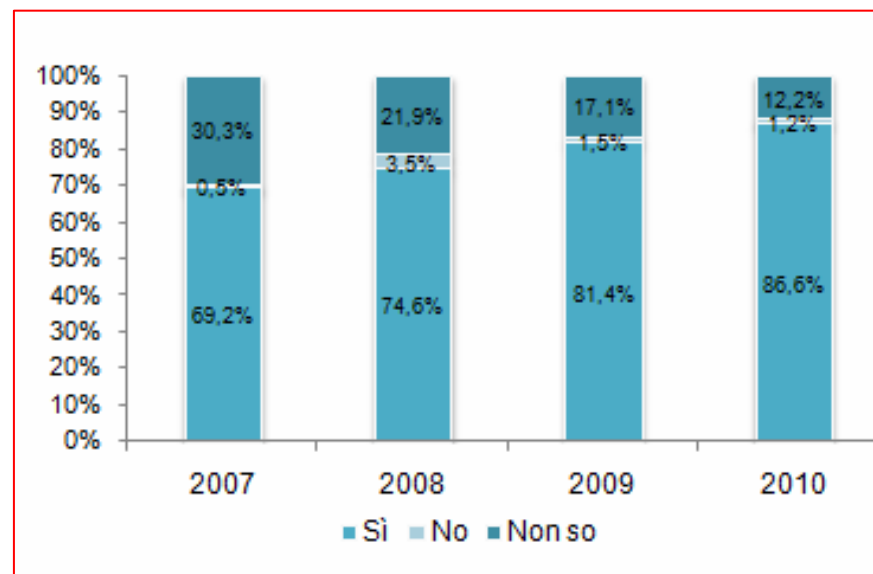
Competenza

Pur se ridimensionata rispetto alla scorsa rilevazione, la quota di intervistati che valuta molto positivamente la cortesia del personale dedito alla manutenzione degli impianti rappresenta la maggioranza relativa del campione anche nel 2010. Anche la competenza dei tecnici non è mai stata messa in discussione negli anni da parte degli utenti, ottenendo valutazioni positive sempre dalla maggioranza assoluta del campione.

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

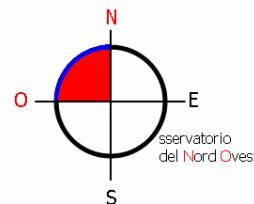


2010



Confronto 2007-2010

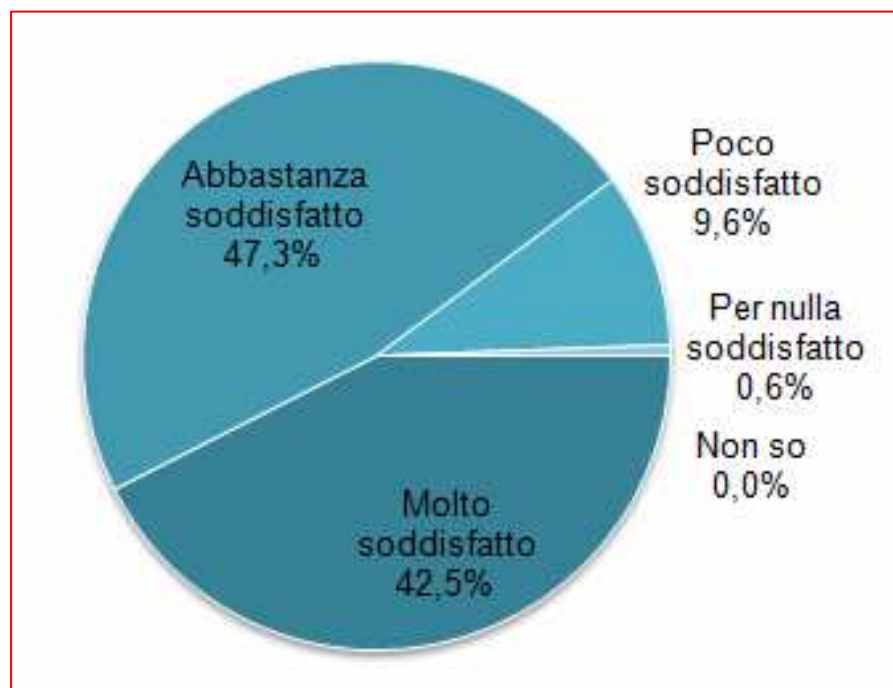
Alla domanda se i locali, a seguito dell'intervento, siano stati lasciati in ordine e puliti, la maggioranza assoluta del campione (86,6%) ha risposto affermativamente, Negli anni è in costante aumento la quota di intervistati che si è detta soddisfatta dello stato in cui i tecnici hanno lasciato i locali al termine dell'intervento di manutenzione.



Anno 2010

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

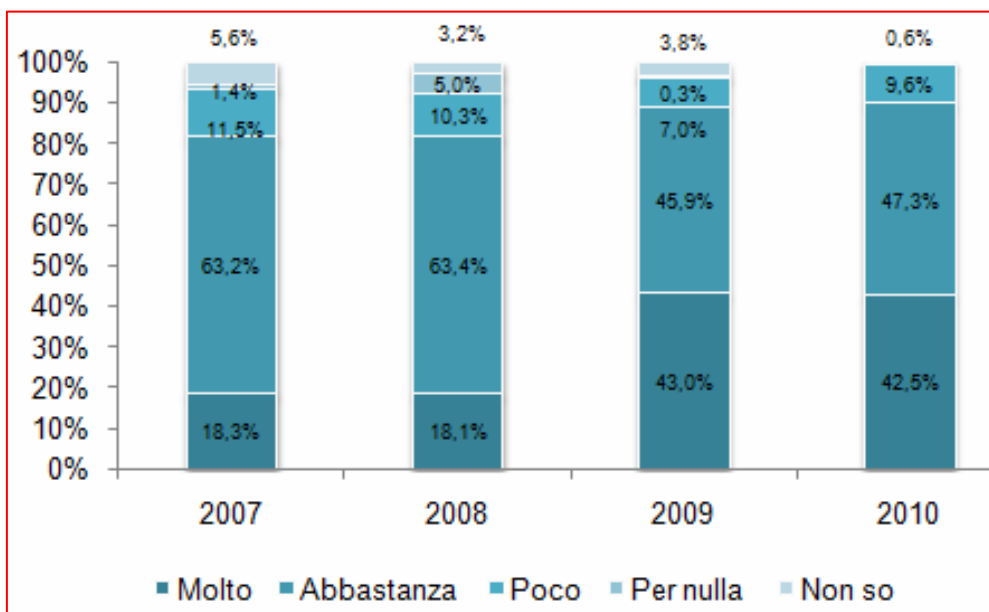
4.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici



Quasi nove intervistati su dieci si sono dichiarati molto (42,5%) o abbastanza (47,3%) soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti elettrici. Un intervistato su dieci (9,6%) ha dichiarato di essere poco soddisfatto.

Su una scala da 1 a 10, il **livello medio di soddisfazione è pari a 8,4.**

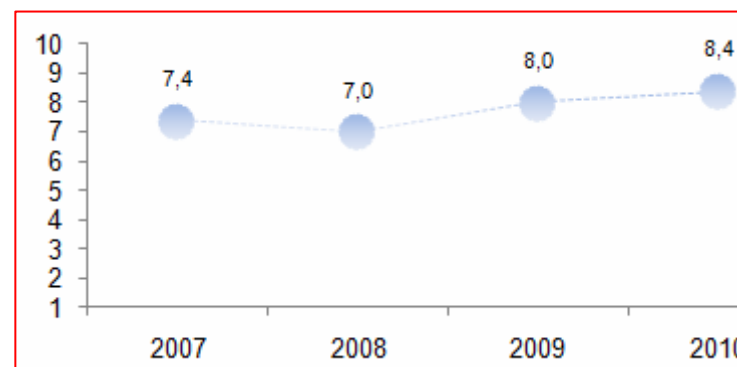
4.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici. *Confronto 2007-2010*



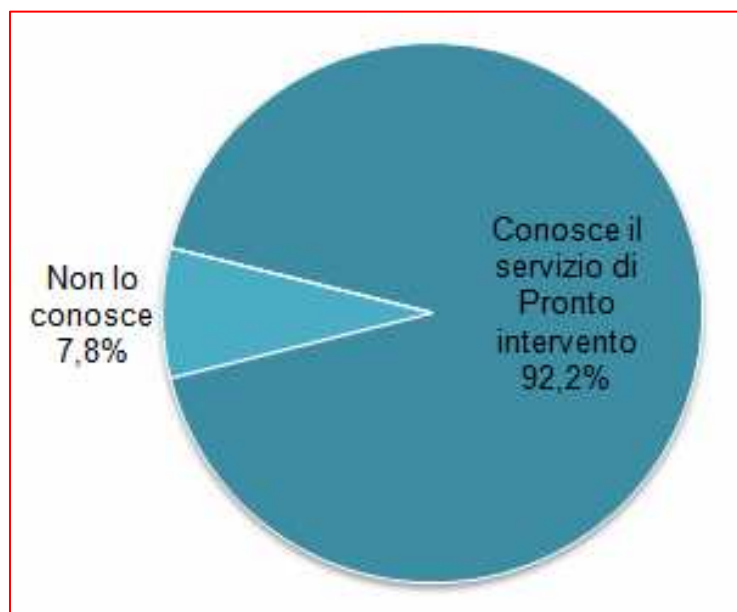
Negli ultimi anni la quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti elettrici si è costantemente ingrandita.

Da quando è iniziata la rilevazione, in ogni caso, la quota di utenti soddisfatti non è mai scesa al di sotto dell'80%.

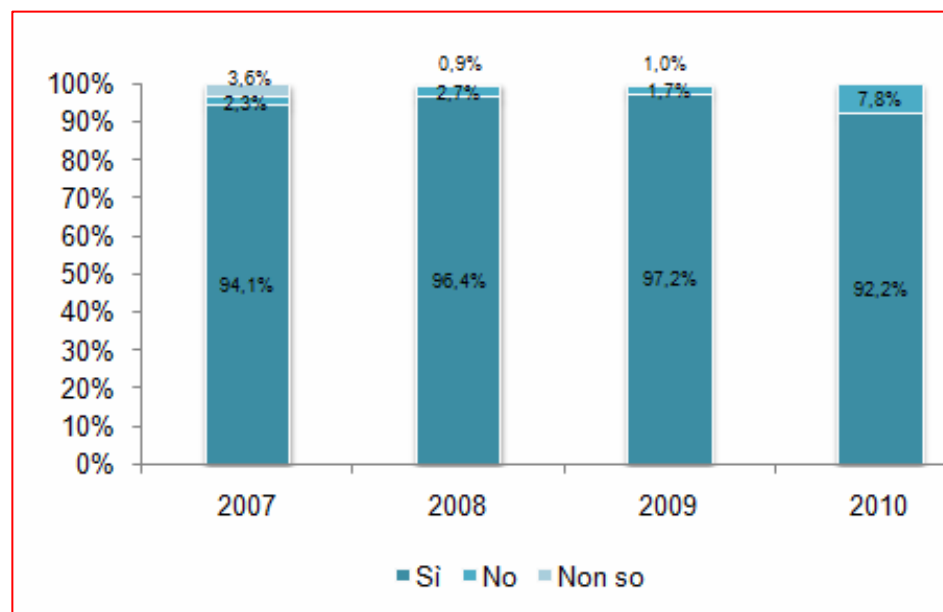
Anche la soddisfazione media degli utenti, espressa su una scala da 1 a 10, conferma l'opinione positiva del servizio che è stato valutato sempre con un voto superiore al sette e, nell'ultimo anno, con un otto e mezzo.



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)



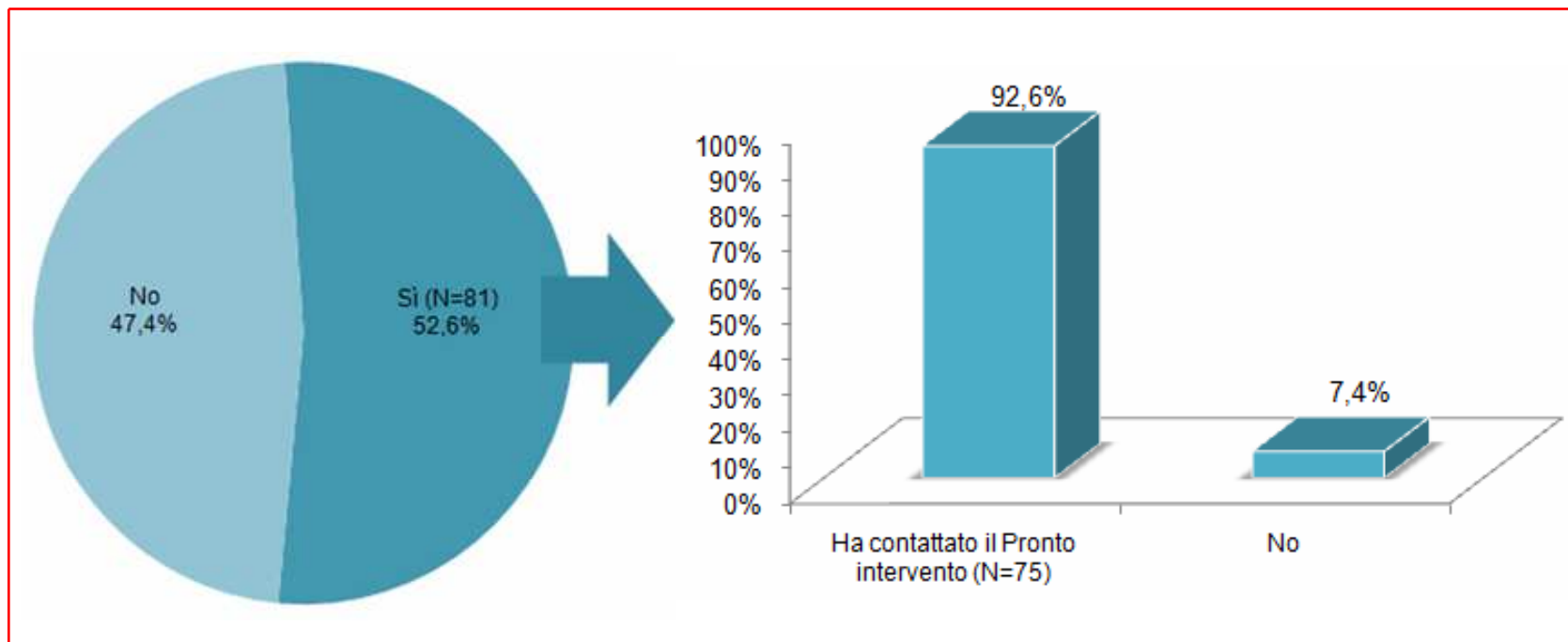
2010



Confronto 2007-2010

La quasi totalità degli intervistati (92,2%) conosce il servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi. Anche il confronto con le precedenti rilevazioni conferma che si tratta di un servizio ben conosciuto.

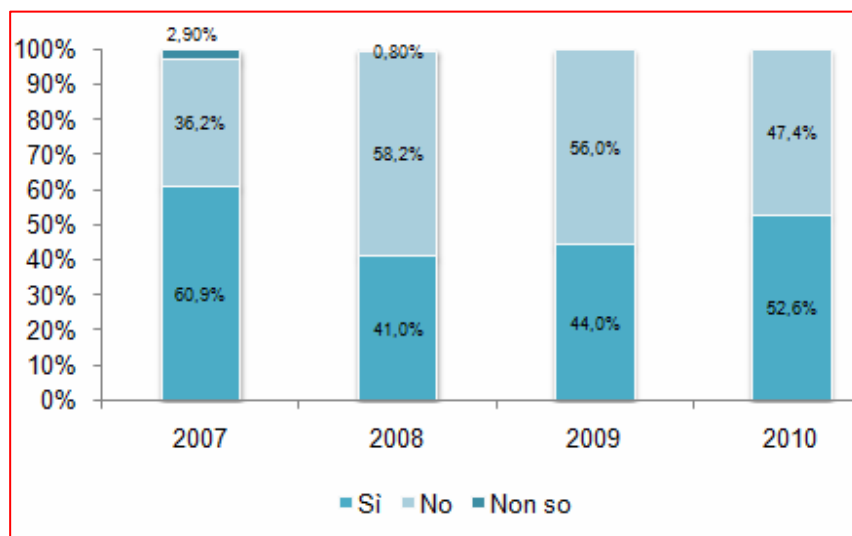
4.3. Malfunzionamento dell'impianto elettrico e ricorso al servizio di Pronto Intervento



Il 52,6% di quanti sono a conoscenza del servizio di Pronto intervento (81 casi su 154) ha rilevato nel 2010 la presenza di un guasto all'impianto elettrico. Tra coloro che hanno segnalato il guasto, la quasi totalità (75 casi su 81) si è rivolta al servizio di Pronto intervento.

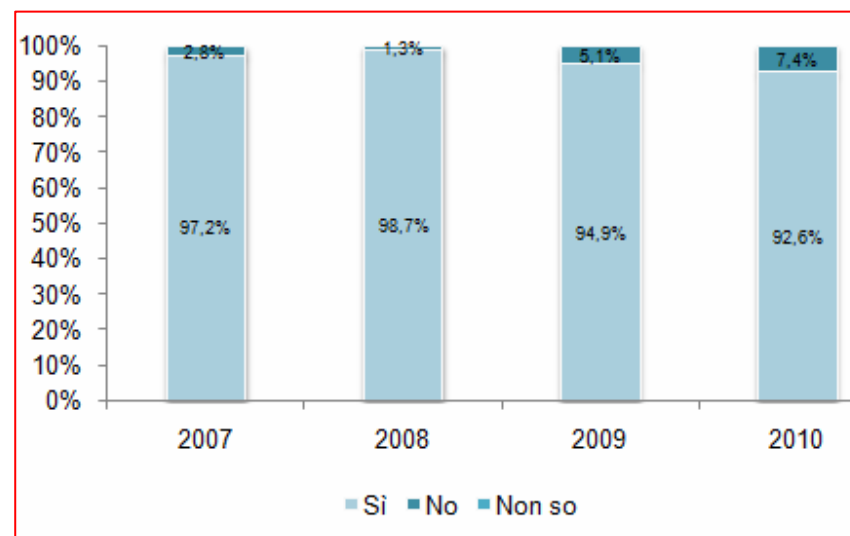
Base Pie Chart: quanti sono a conoscenza del Numero verde per attivare il servizio di Pronto intervento (N=154)

4.3. Malfunzionamento dell'impianto elettrico e ricorso al servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Presenza di guasti agli impianti elettrici

Base: quanti conoscono il servizio di Pronto Intervento (2007, N=174; 2008, N=187; 2009, N=134; 2010, N=154)

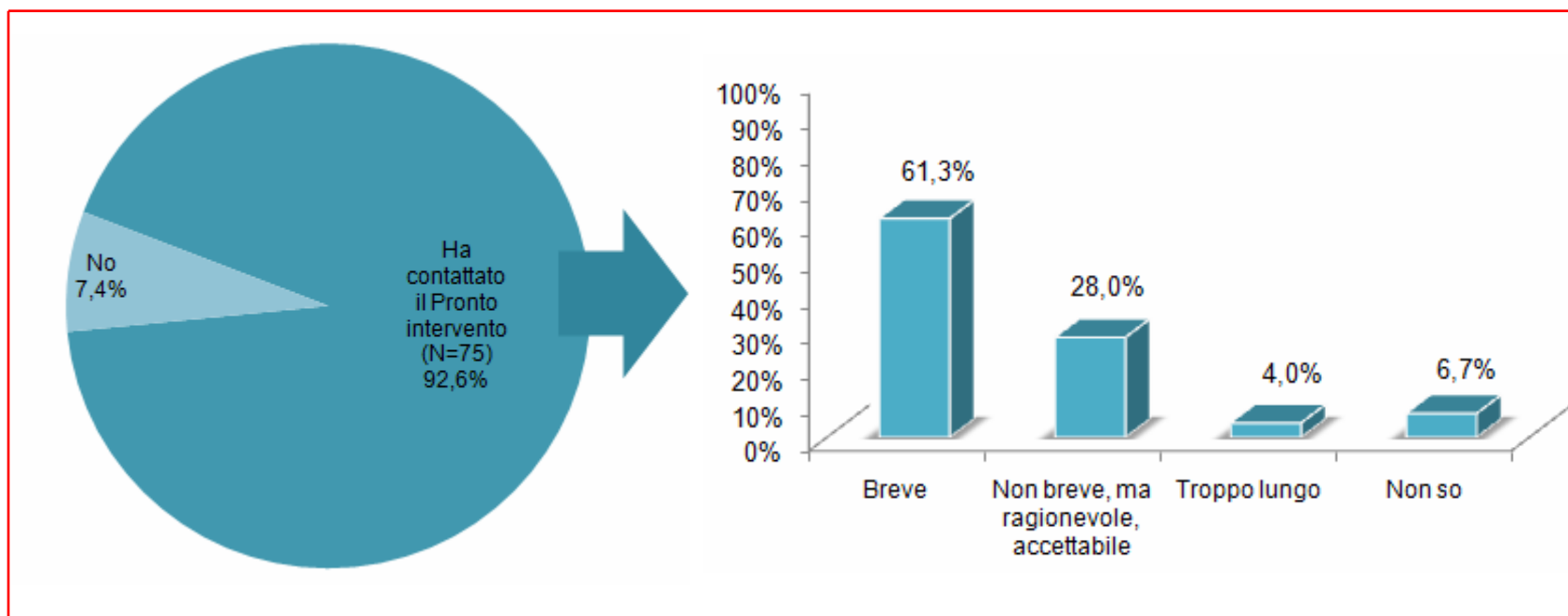


Ricorso al servizio di Pronto Intervento

Base: quanti hanno riscontrato un guasto nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=106; 2008, N=79; 2009, N=59; 2010, N=81)

Rispetto alla scorsa rilevazione, il numero di utenti che hanno riscontrato malfunzionamenti agli impianti elettrici è aumentata, passando dal 44 al 52,6%. Come negli anni precedenti, la stragrande maggioranza si è rivolta al servizio di Pronto intervento per risolvere il problema.

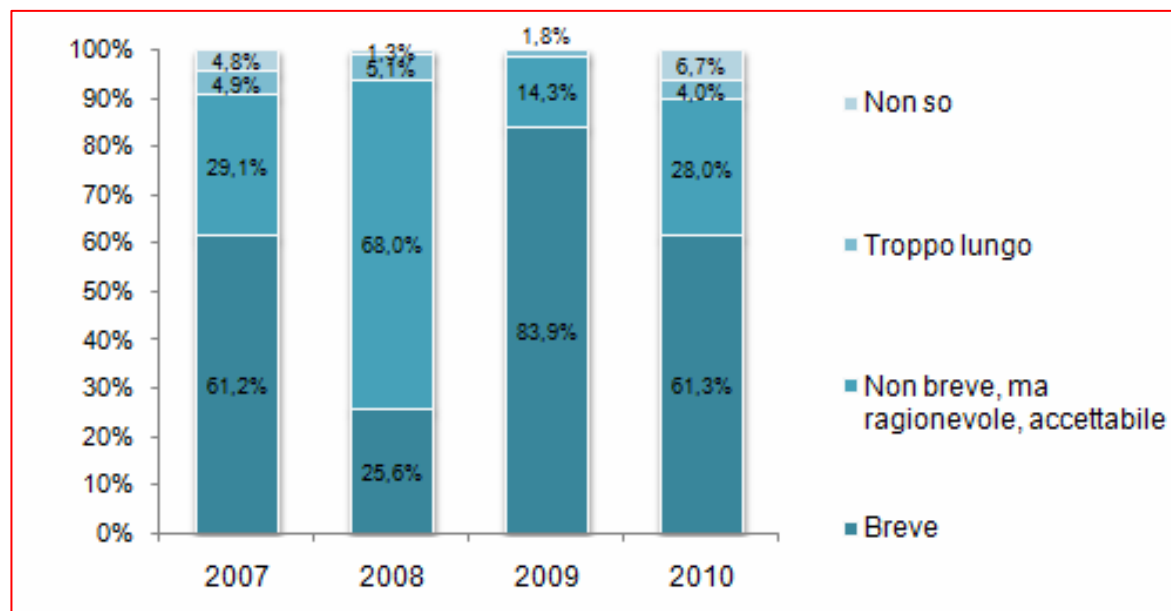
4.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento



Tra quanti hanno contattato il Numero verde per poter attivare il servizio di Pronto intervento, la maggioranza (61,3% dei casi) ritiene che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve. Il 28% lo ha ritenuto ragionevole e solo il 4% lo ha giudicato troppo lungo.

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento negli ultimi dodici mesi (N=75)

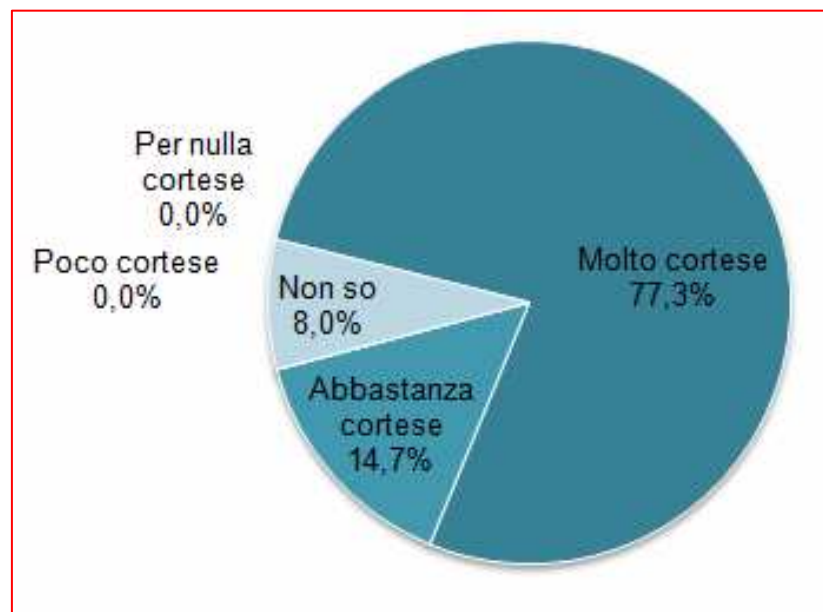
4.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



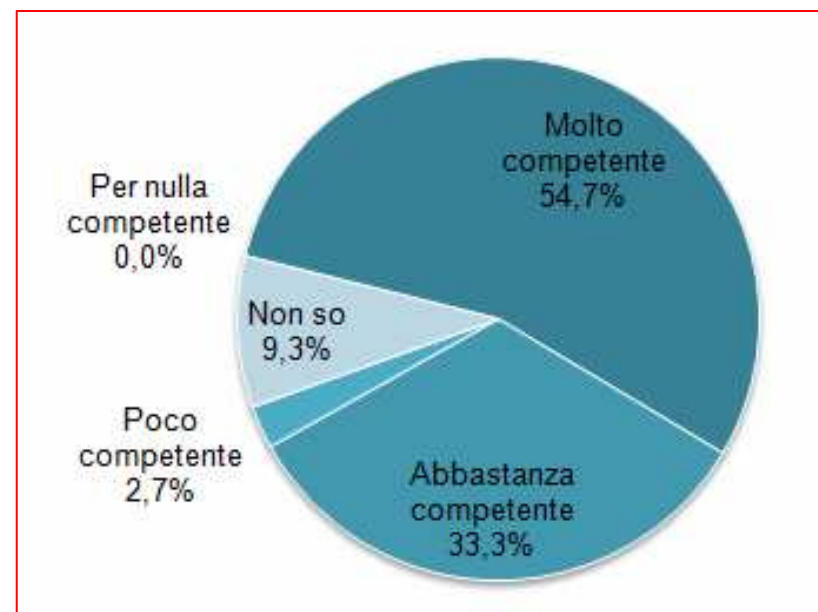
La valutazione dei tempi di attesa per poter parlare con un operatore del Numero verde dedicato al servizio di Pronto intervento è stata altalenante negli anni, senza mai tuttavia essere giudicata insostenibile da una quota consistente di intervistati. Il giudizio della maggioranza dal 2007 a oggi ha oscillato tra una valutazione estremamente positiva (tempi brevi) a una comunque buona. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=103; 2008, N=78; 2009, N= 56; 2010, N=75)

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



Cortesia

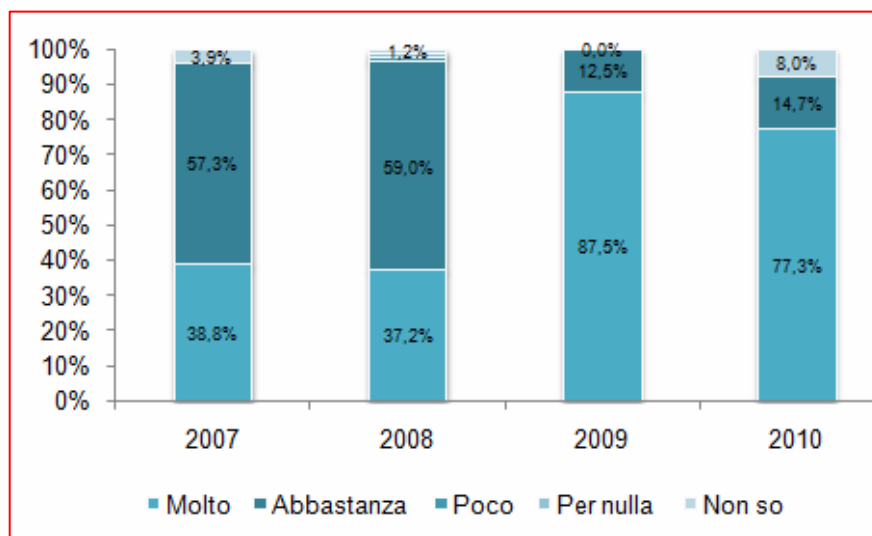


Competenza

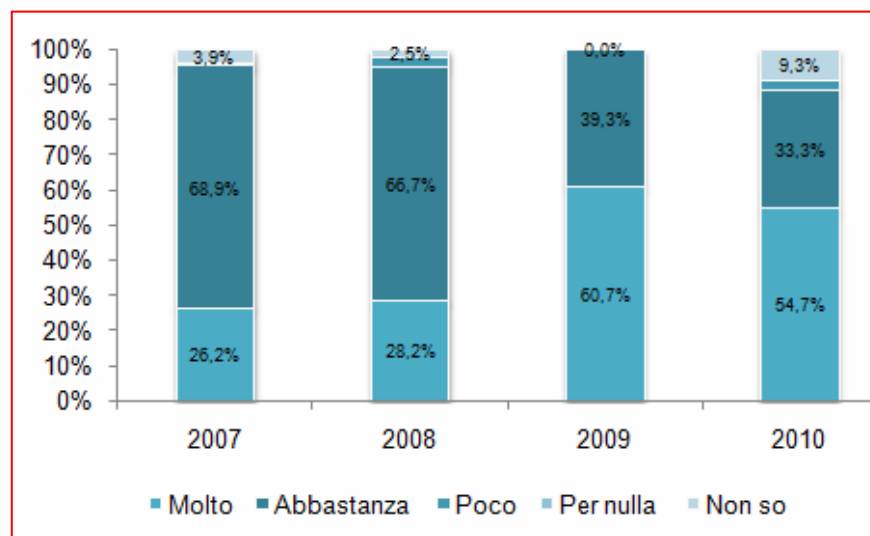
La valutazione degli operatori del Numero verde per richiedere un servizio di Pronto Intervento è complessivamente molto positiva. La totalità degli intervistati ritiene che gli operatori siano abbastanza o molto cortesi, così come molto o abbastanza competenti.

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento negli ultimi dodici mesi (N=75)

4.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde. *Confronto 2007-2010*



Cortesia

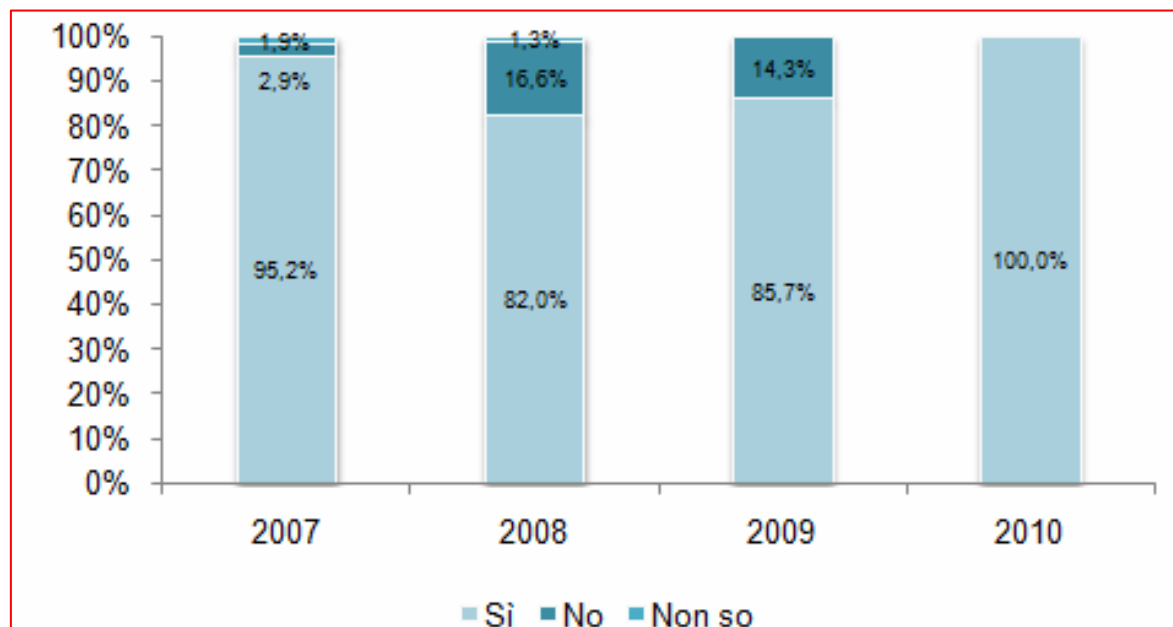


Competenza

Negli anni, da quanto è iniziata la rilevazione, la valutazione della cortesia del personale addetto al Numero verde è costantemente migliorata. Gli operatori inoltre sono stati percepiti via via sempre più competenti da parte degli utenti che si sono rivolti al Numero verde per attivare il servizio di Pronto intervento. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=103; 2008, N=78; 2009, N= 56; 2010, N=75)

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

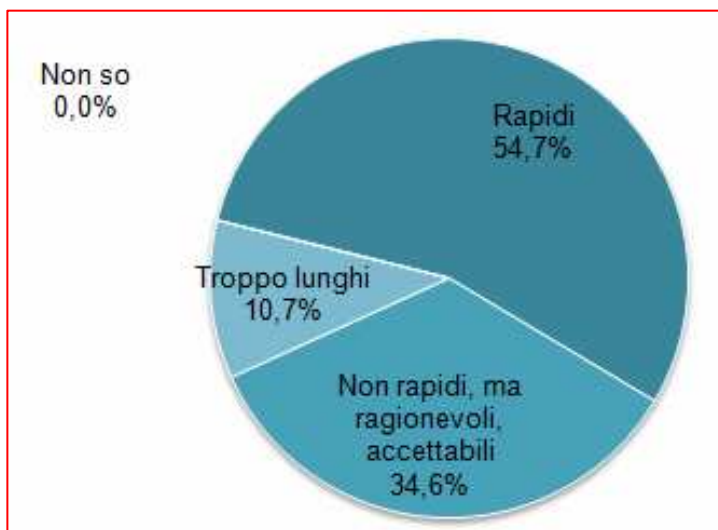


Confronto 2007-2010

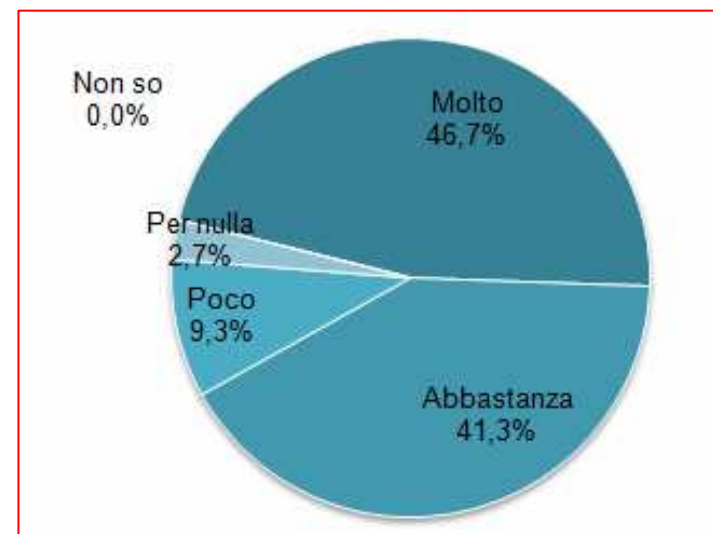
Nel 2010 in tutti i casi di malfunzionamento degli impianti elettrici riscontrati è intervenuto un tecnico del servizio di Pronto intervento. Negli anni precedenti era intervenuto un tecnico del servizio in otto o nove casi su dieci. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=103; 2008, N=78; 2009, N= 56; 2010, N=75)

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



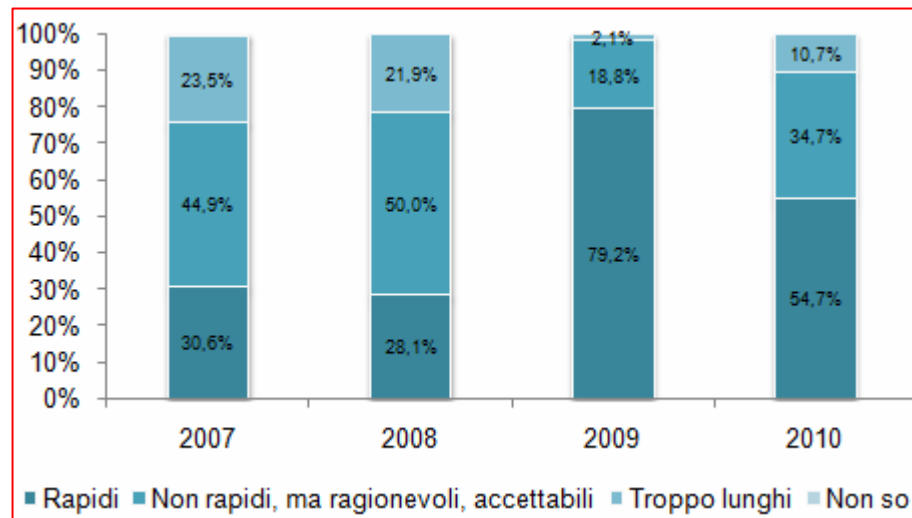
Tempi di attesa dell'intervento del personale



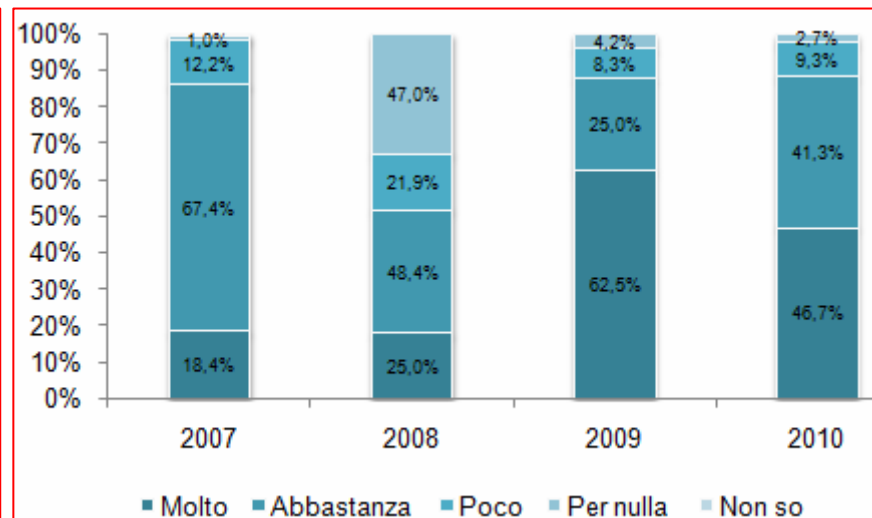
Soddisfazione per la risoluzione del problema

La valutazione dei tempi di attesa dell'intervento del personale è positiva: la maggioranza degli intervistati che ricorsi al servizio hanno definito "rapidi" i tempi di attesa e uno su tre "ragionevole", anche se non proprio "rapido". La maggioranza assoluta degli intervistati si è poi detta molto o abbastanza soddisfatta per come il problema è stato risolto dai tecnici.

4.7. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Tempi di attesa dell'intervento del personale

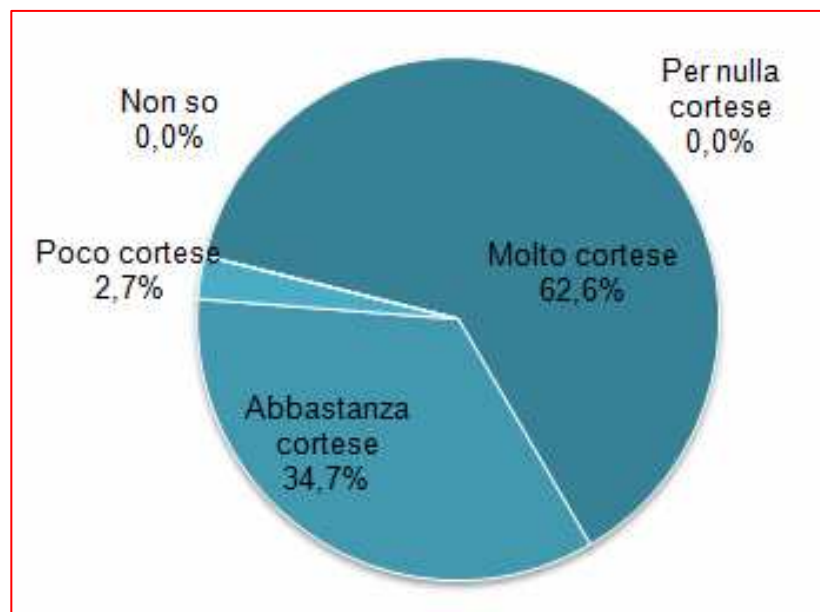


Soddisfazione per la risoluzione del problema

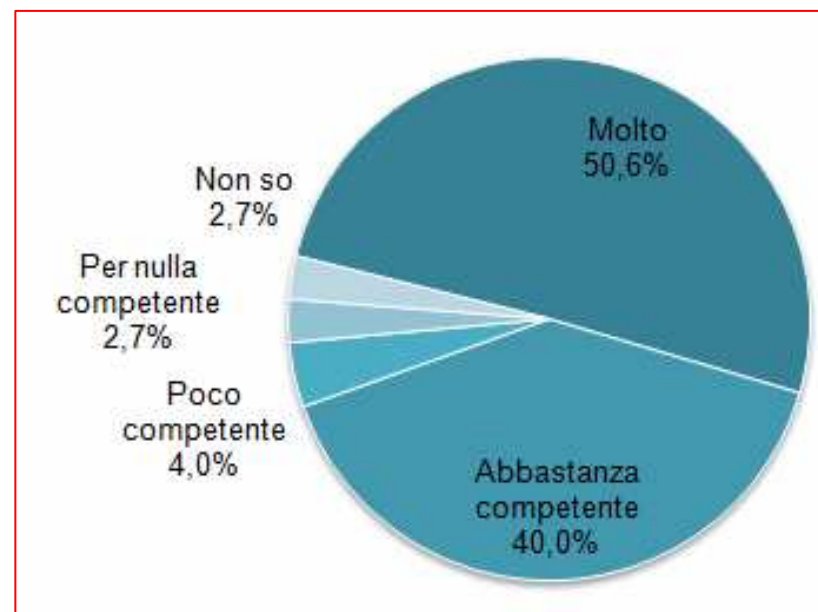
La soddisfazione per i tempi di attesa e per le modalità di soluzione del problema da parte dei tecnici intervenuti in caso di malfunzionamento dell'impianto elettrico è sempre stata elevata da quando è iniziata la rilevazione: la somma degli intervistati molto o almeno abbastanza soddisfatti di questi due aspetti ha sempre superato la maggioranza assoluta del campione. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.*

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento dei tecnici del servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=98; 2008, N=64; 2009, N=48, 2010, N=75)

4.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento



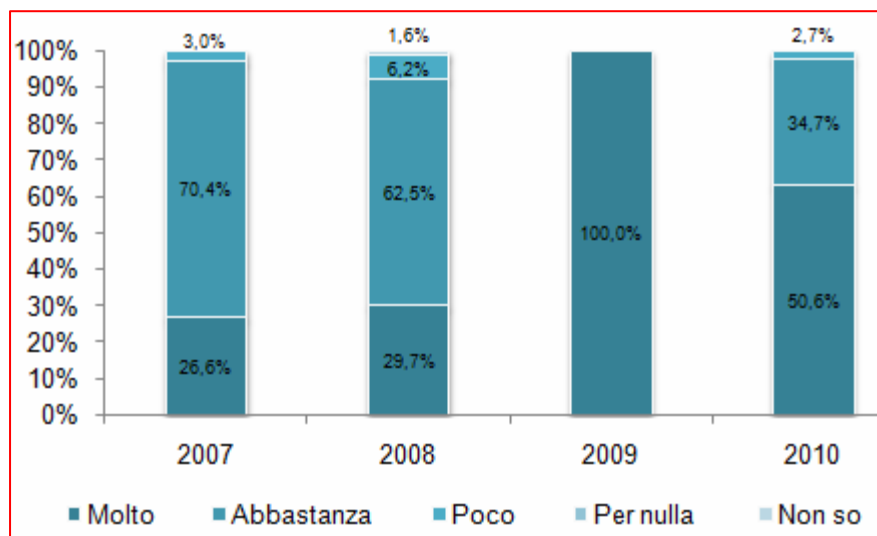
Cortesia



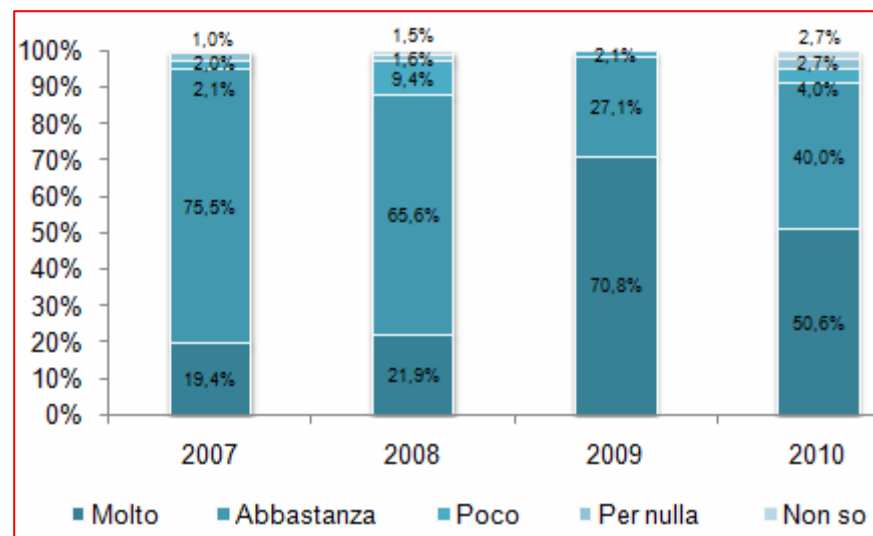
Competenza

Cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute dalla maggioranza assoluta del campione ai tecnici del servizio di Pronto intervento. Oltre il 90% degli intervistati li ha giudicati cortesi (62,6% molto e 34,7% abbastanza) e altrettanti hanno riconosciuto la loro competenza (50,6% molto e 40% abbastanza).

4.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento. *Confronto 2007-2010*



Cortesia

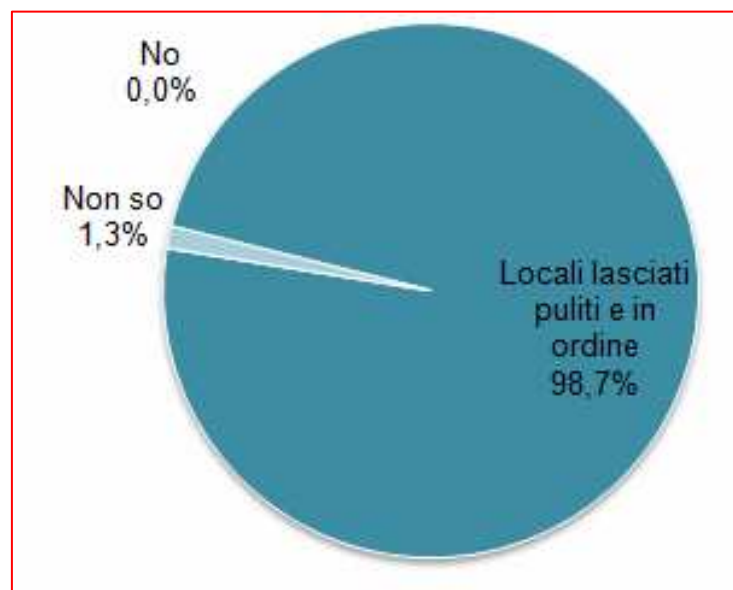


Competenza

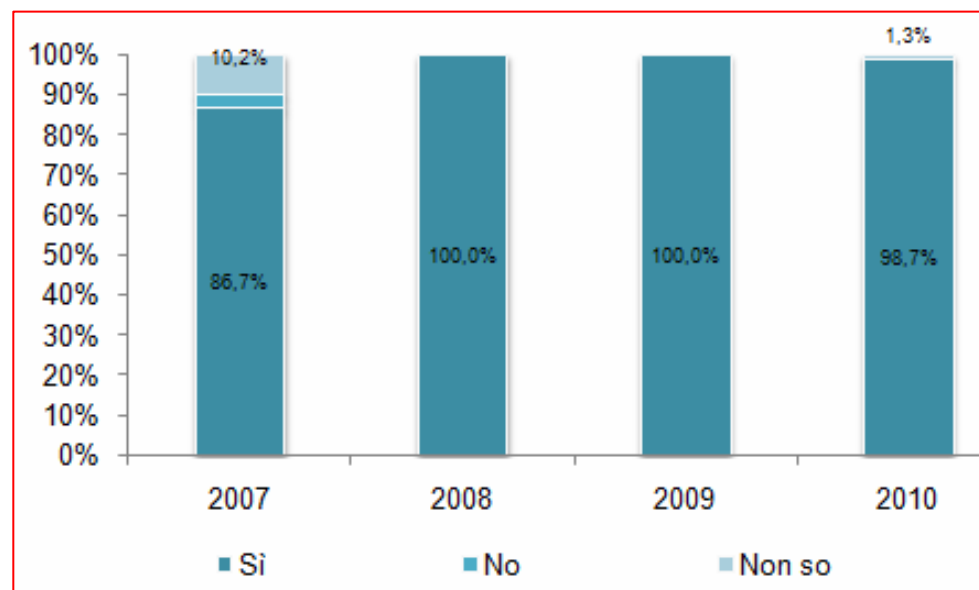
Negli anni la valutazione delle doti di cortesia e competenza del personale tecnico del Pronto intervento intervenuto in caso di guasti agli impianti elettrici è stata sempre molto positiva. *La bassa numerosità degli intervistati che hanno potuto valutare questi due aspetti, in quanto interessati da un intervento di ripristino, spiega le forti oscillazioni annuali.* Quel che è possibile affermare è che le valutazioni sono state negli anni sostanzialmente molto positive.

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento dei tecnici del servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=98; 2008, N=64; 2009, N=48, 2010, N=75)

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



2010

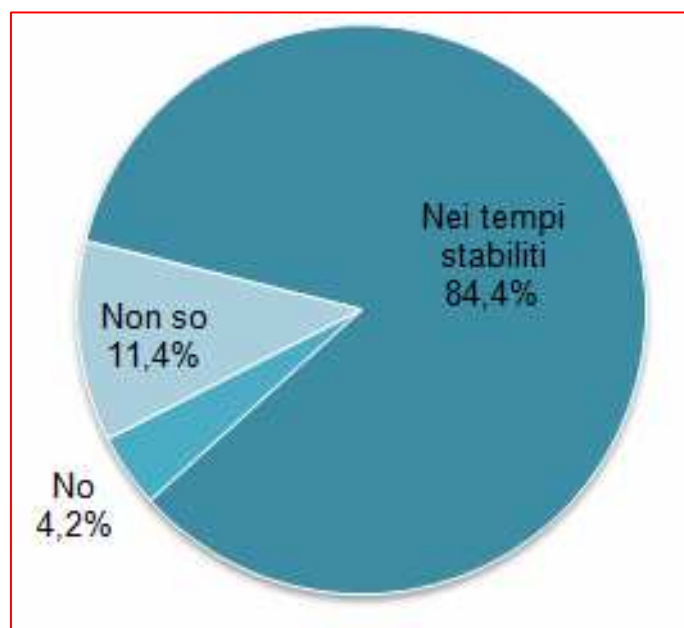


Confronto 2007-2010

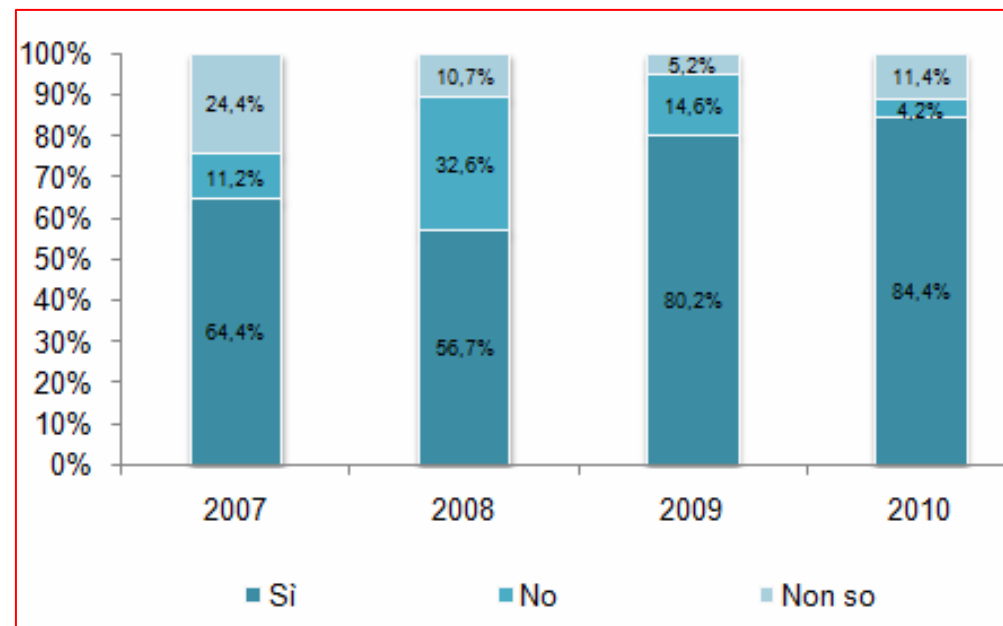
La quasi totalità degli intervistati interessati da un intervento di ripristino a seguito di guasti all'impianto elettrico negli anni ha sempre riferito che i tecnici hanno lasciato i locali puliti e in ordine.

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento dei tecnici del servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=98; 2008, N=64; 2009, N=48, 2010, N=75)

4.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti elettrici



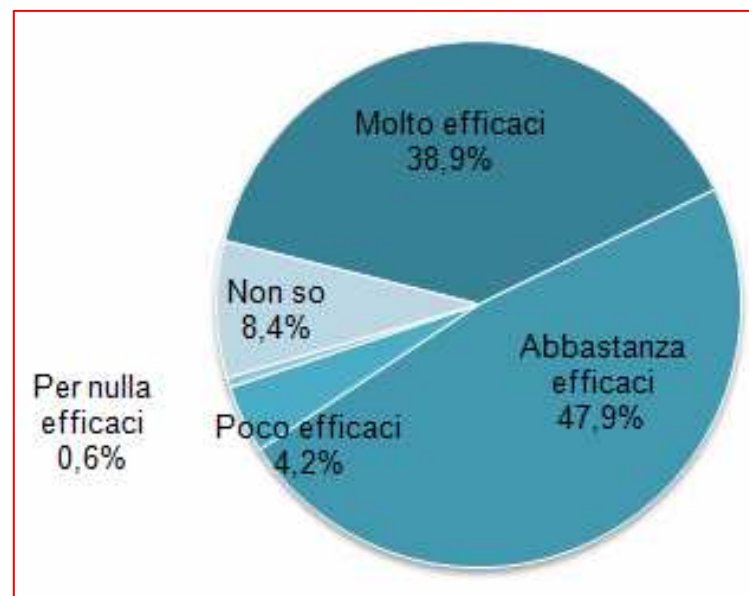
2010



Confronto 2007-2010

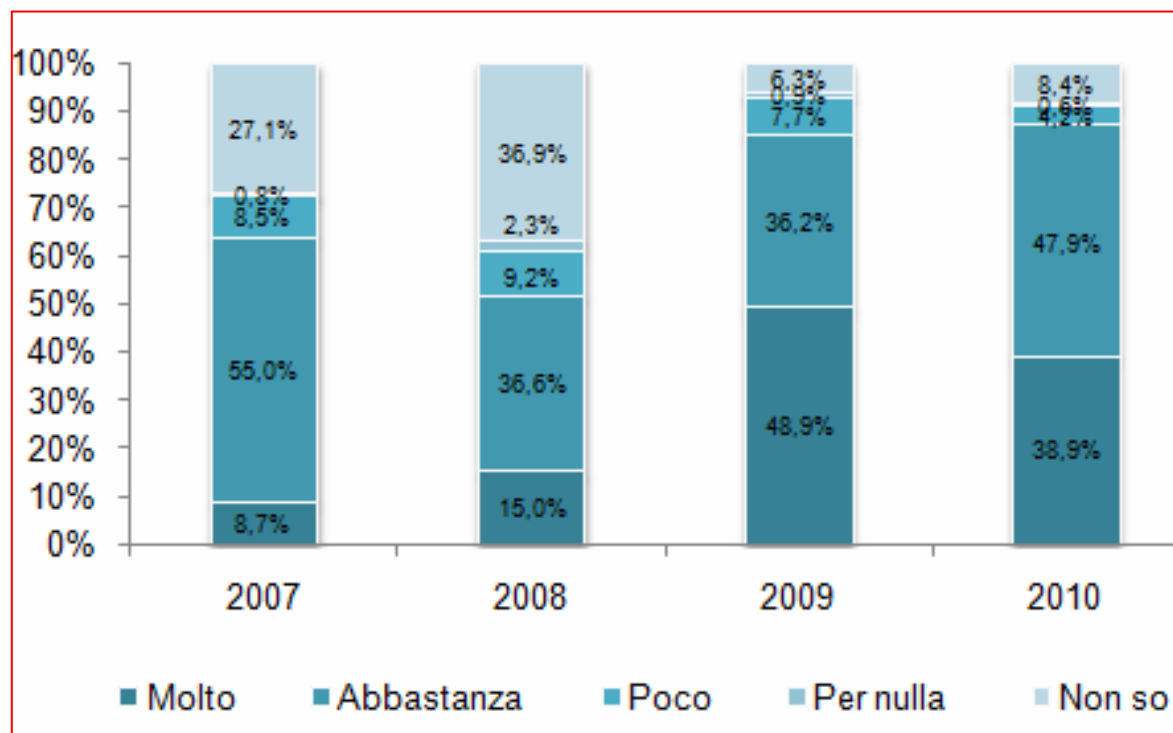
I tempi prestabiliti di manutenzione degli impianti elettrici sono stati rispettati nell'84,4% dei casi. Tale percentuale rappresenta un miglioramento rispetto agli anni precedenti.

4.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici



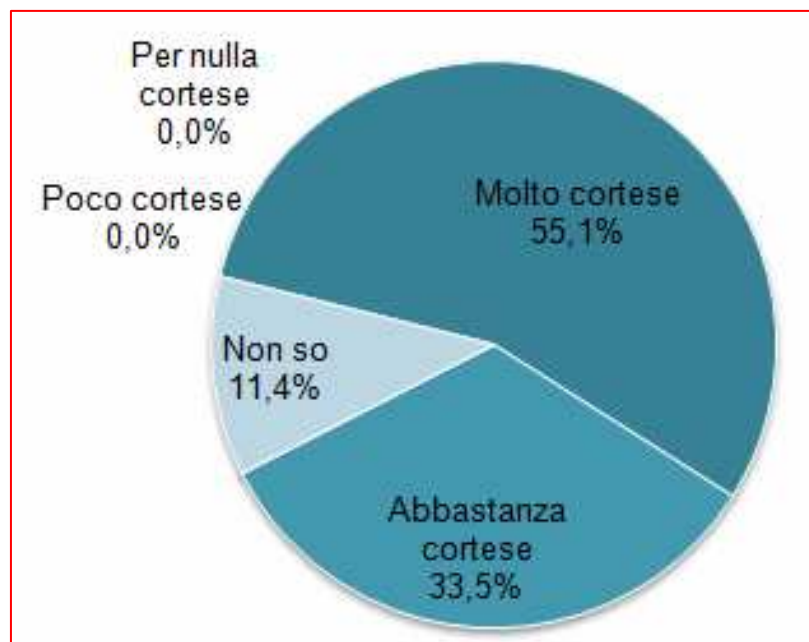
Il 38,9% ha giudicato efficace il servizio di manutenzione degli impianti elettrici e il 47,9% almeno abbastanza efficace. Appena il 4,2% ha invece espresso un giudizio moderatamente negativo. Sommati a quanti ritengono che gli interventi non siano per nulla efficaci (0,6%), gli utenti insoddisfatti non raggiungono neppure il 5% del totale. Quasi un intervistato su dieci (8,4%), infine, non ha saputo esprimere un'opinione in merito.

4.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici. *Confronto 2007-2010*

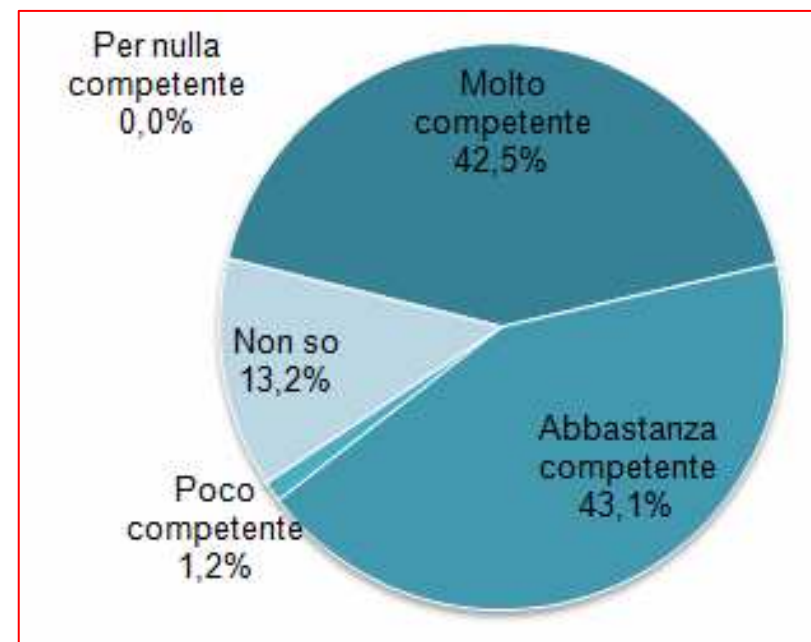


Negli anni, la quota di intervistati molto o almeno abbastanza soddisfatti è sempre stata maggioritaria.

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



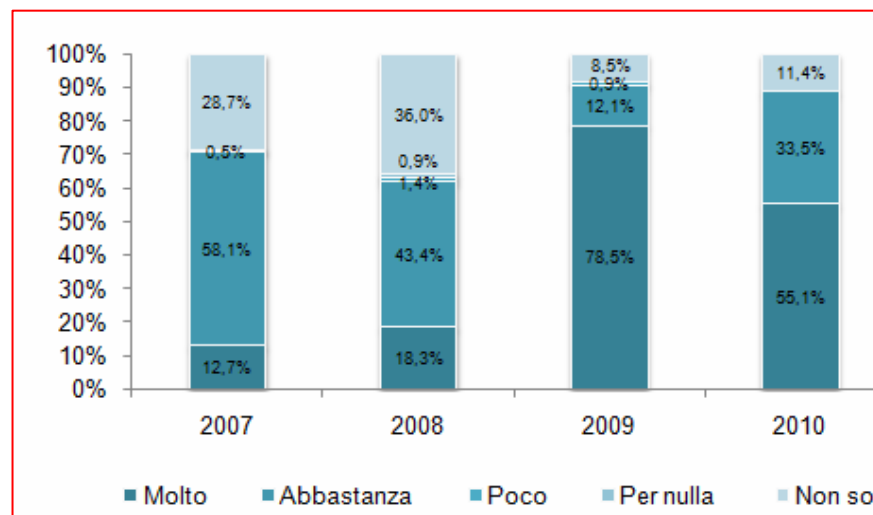
Cortesia



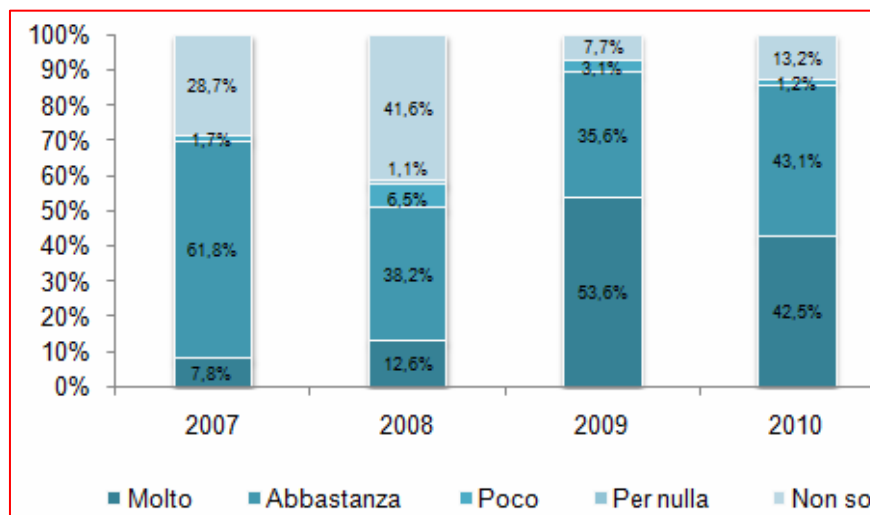
Competenza

La valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici è complessivamente molto positiva sia in relazione alla cortesia sia alla competenza.

4.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici. *Confronto 2007-2010*



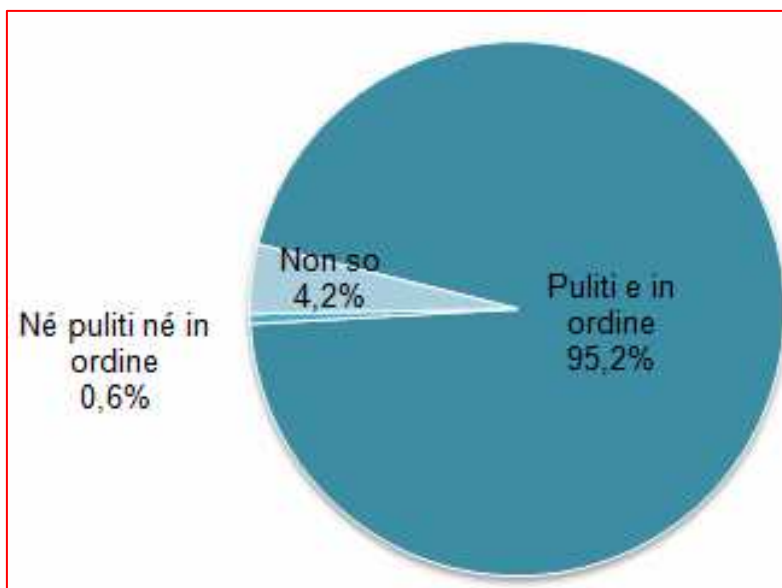
Cortesia



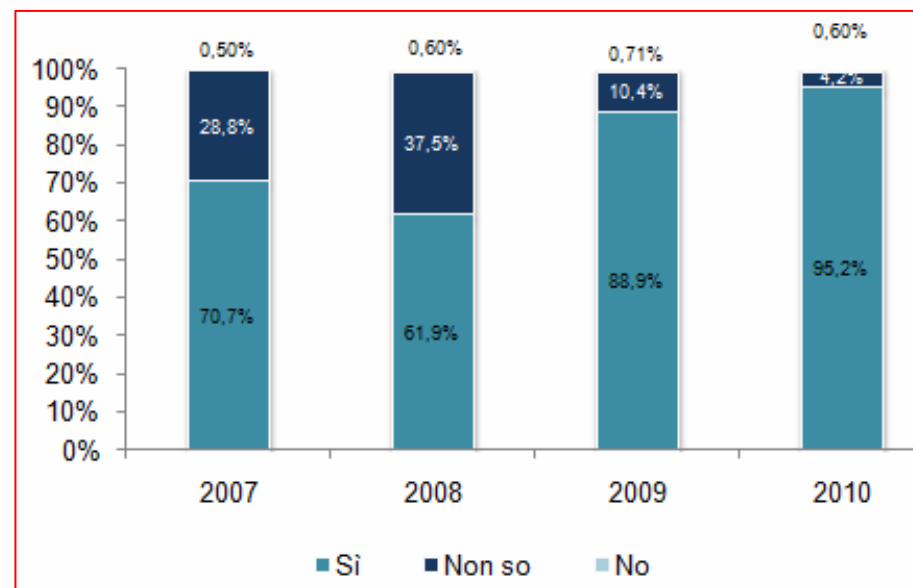
Competenza

Negli ultimi due anni (2009-2010) la soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici è stata molto più elevata che nel biennio precedente (2007-2008).

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



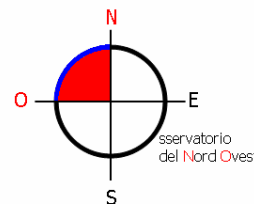
2010



Confronto 2007-2010

Il 95% degli intervistati ha ritrovato i locali puliti e in ordine a seguito dell'intervento di manutenzione degli impianti elettrici della propria struttura.

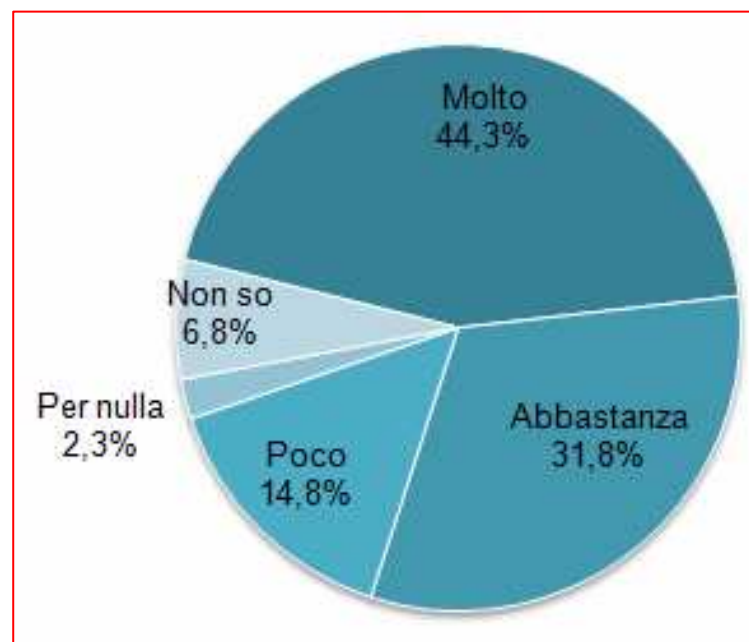
Negli anni tale quota è aumentata costantemente, segno della sempre maggior attenzione dei tecnici a questo aspetto del servizio.



Anno 2010

La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

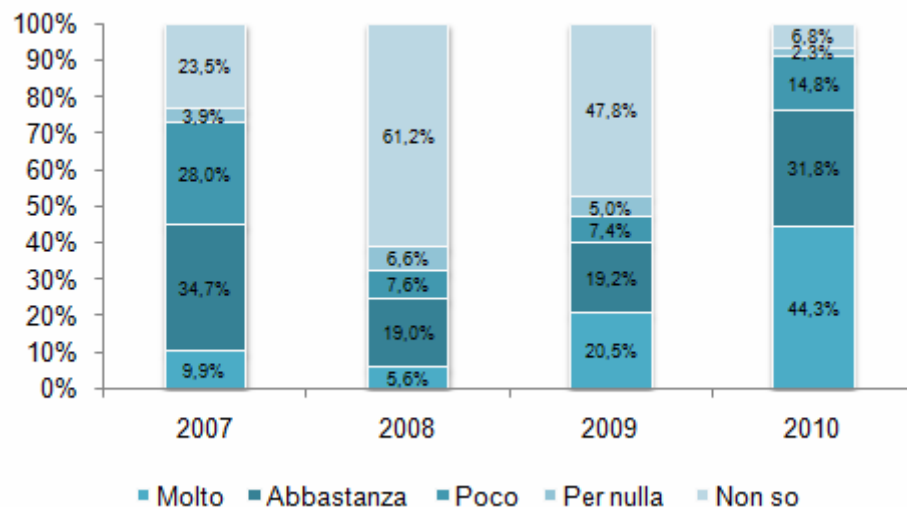
5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori



Degli 88 soggetti intervistati relativamente a edifici pubblici nei quali è presente il servizio di ascensori, il 44,3% si è detto molto soddisfatto per la gestione degli ascensori. Sommata a quella degli abbastanza soddisfatti, la quota di chi formula un giudizio sostanzialmente positivo sul servizio supera il 76%. Su una scala da 1 a 10, il servizio viene valutato **in media 7,8 punti**.

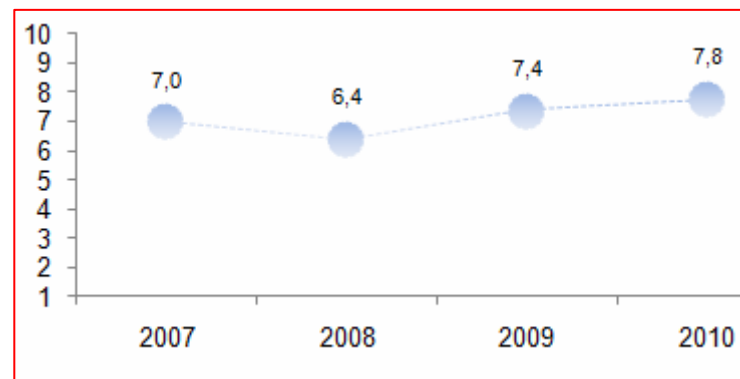
Base: soggetti intervistati relativamente a edifici pubblici nei quali sono presenti ascensori (N=88).

5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



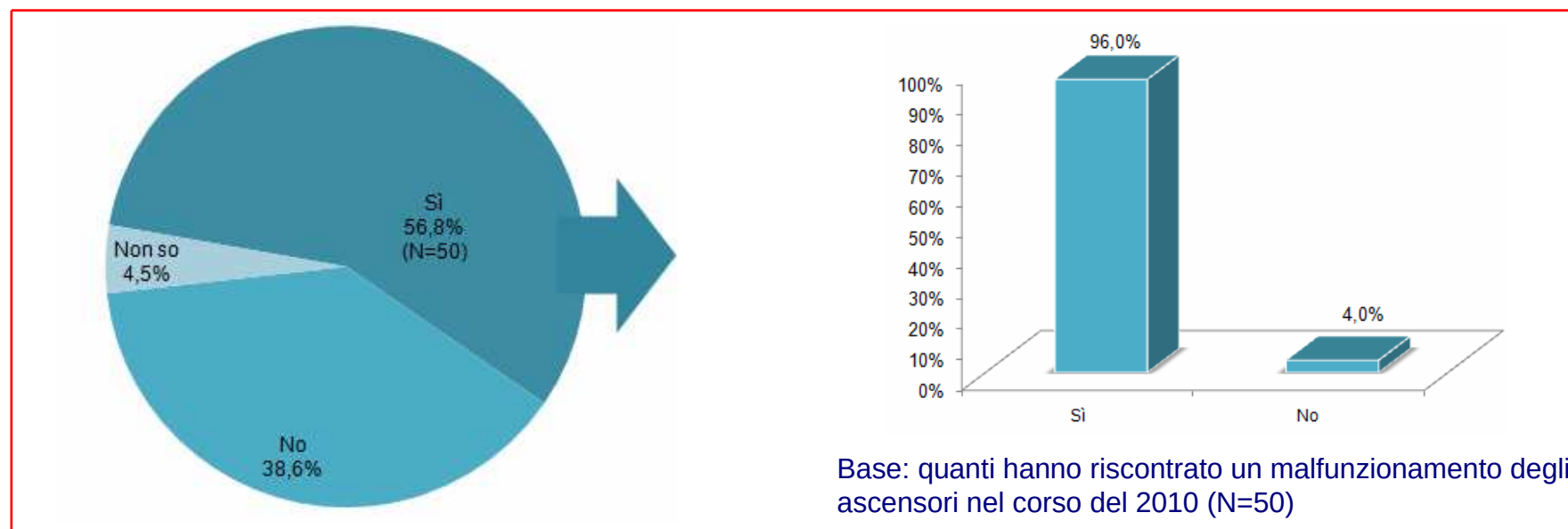
Nell'ultima rilevazione si conferma l'andamento positivo dei livelli di soddisfazione degli intervistati per il servizio di gestione degli ascensori osservato lo scorso anno.

Espresso su una scala da 1 a 10, il giudizio sulla gestione degli ascensori ha sempre meritato la piena sufficienza e quest'anno sfiora l'otto.



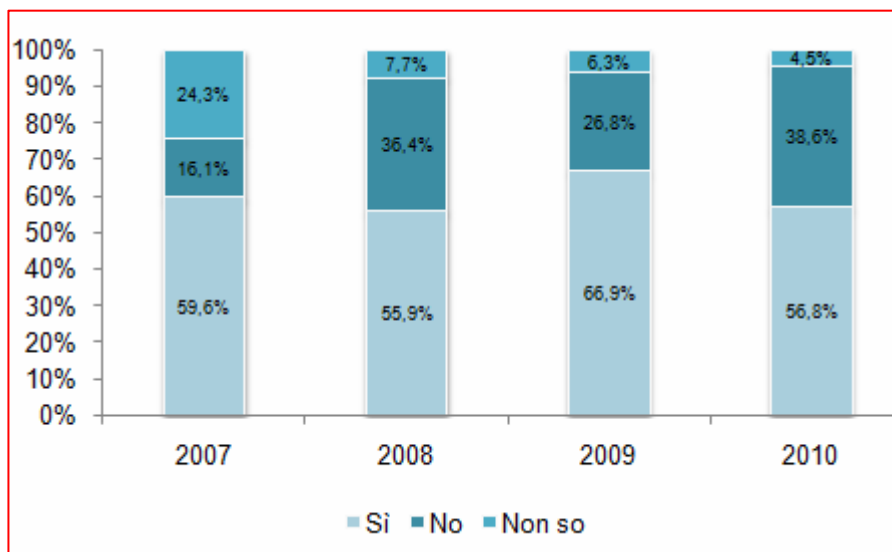
Base: soggetti intervistati relativamente a edifici pubblici nei quali sono presenti ascensori (2010, N=88).

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

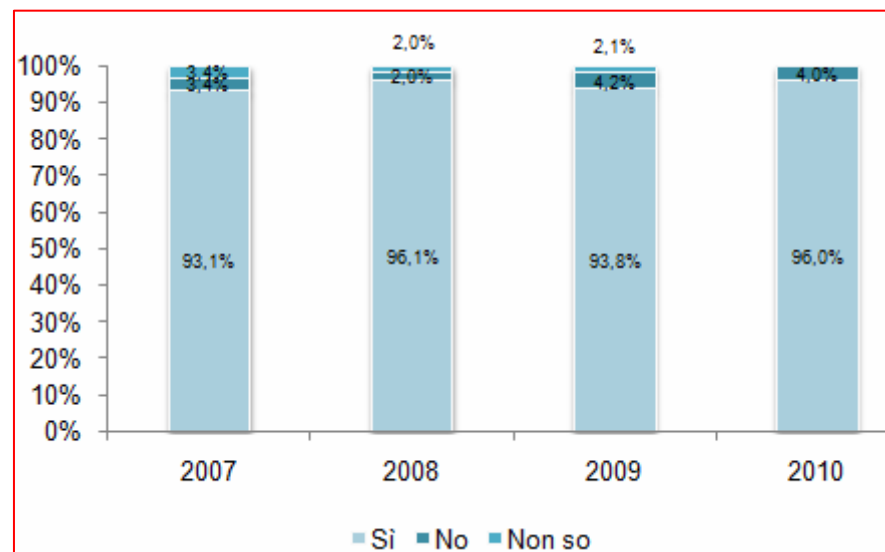


Degli 88 soggetti intervistati relativamente a edifici pubblici nei quali è presente il servizio di ascensori, il 56,8% (pari a 50 individui) ha riscontrato un malfunzionamento del servizio nel corso del 2010. Nel 96% dei casi (pari a 48 intervistati) per riparare il guasto è stato contattato il servizio di Pronto intervento.

5.2. Malfunzionamento dell'impianto degli ascensori e ricorso al servizio di Pronto Intervento della società responsabile. *Confronto 2007-2010*



Presenza di guasti agli impianti degli ascensori

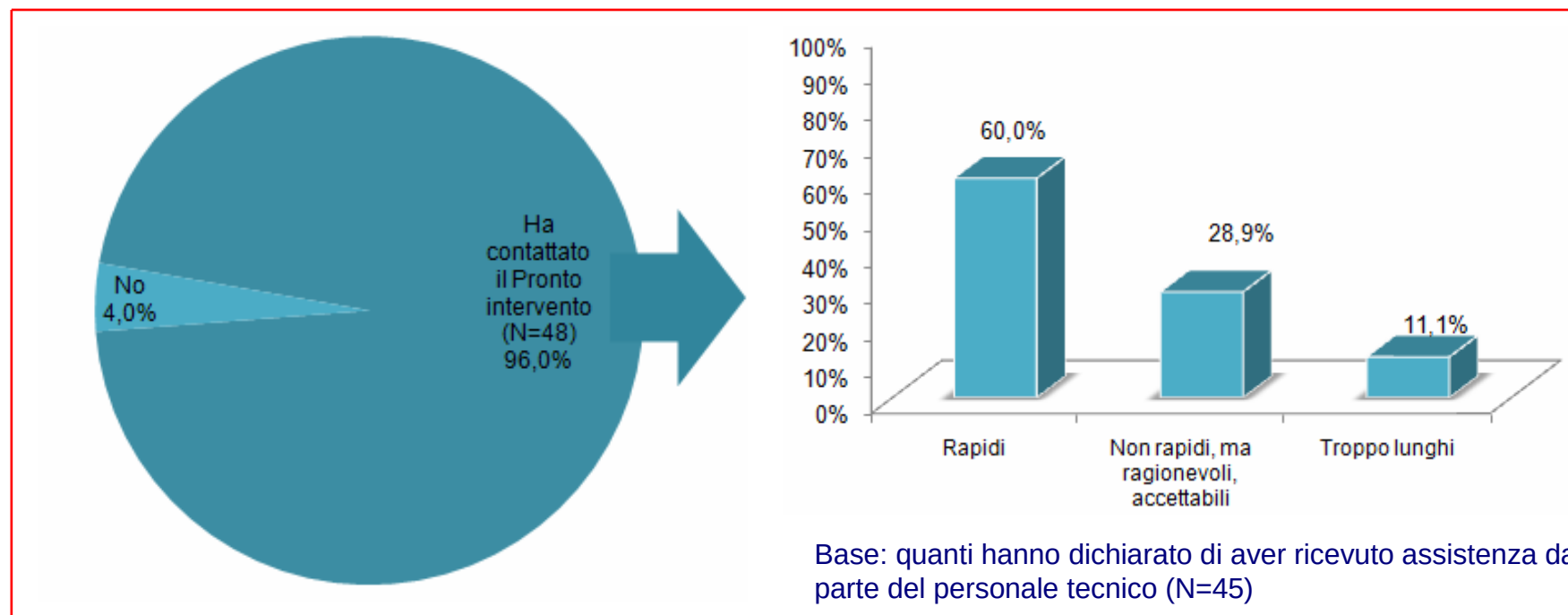


Ricorso al servizio di Pronto Intervento

Base: intervistati che hanno riscontrato un guasto negli ultimi dodici mesi (2007, N=58; 2008, N=53; 2009, N=48; 2010, N=48)

Nel 2010 la quota di intervistati che ha riferito episodi di malfunzionamento degli ascensori è simile a quella riscontrata negli anni precedenti. *Le basse numerosità cui fanno riferimento le percentuali consigliano cautela nei confronti longitudinali.*

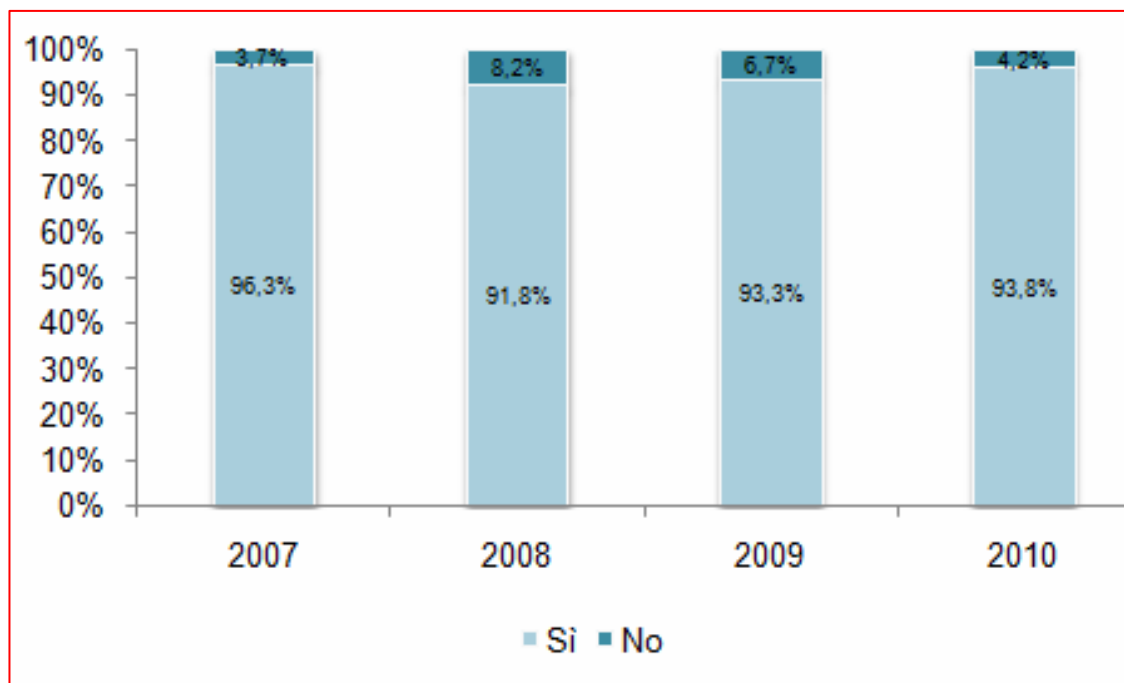
5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori



Dei 48 intervistati che hanno detto di aver contattato il Pronto intervento per la riparazione del guasto, 45 hanno ricevuto assistenza da parte del personale tecnico. Il tempo intercorso tra la chiamata e l'intervento da parte del tecnico è stato giudicato dalla maggioranza assoluta degli intervistati interessati rapido o ragionevole.

Base pie chart: coloro che hanno riferito guasti agli ascensori nel corso del 2010 (N=50)

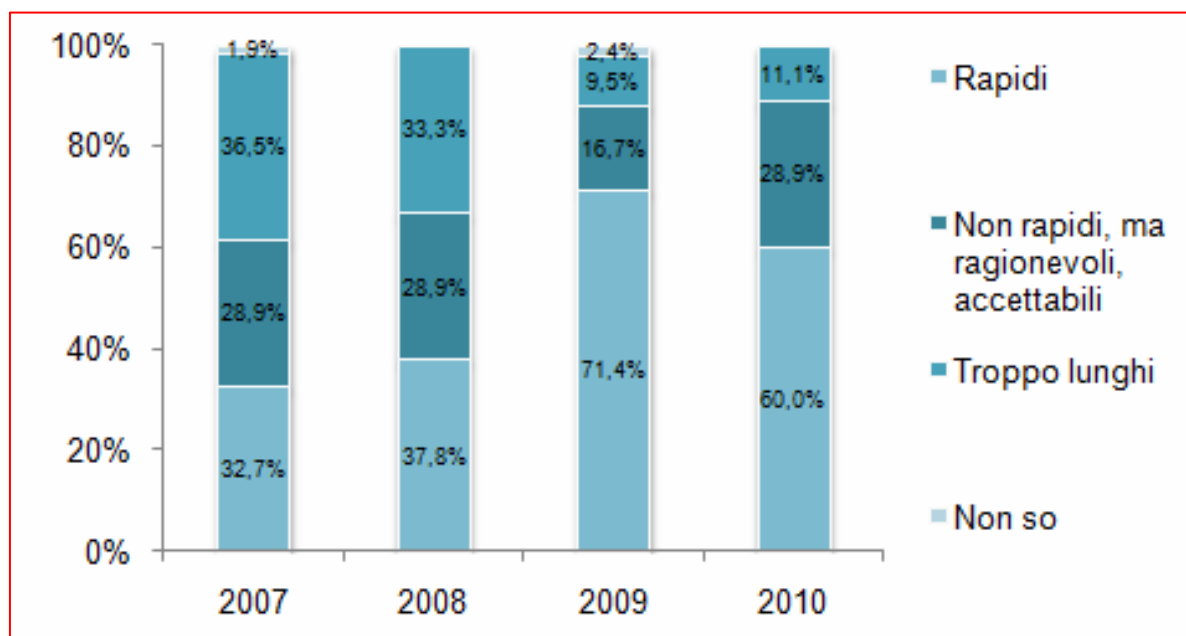
5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



Da quando sono iniziate le rilevazioni, alla comunicazione di un guasto al Pronto intervento ha fatto seguito nella quasi totalità dei casi l'intervento da parte del personale tecnico.

Base: quanti sono ricorsi al servizio di Pronto Intervento nei dodici mesi precedenti l'intervista (2007, N=58, 2008, N=53; 2009, N=48; 2010, N=48)

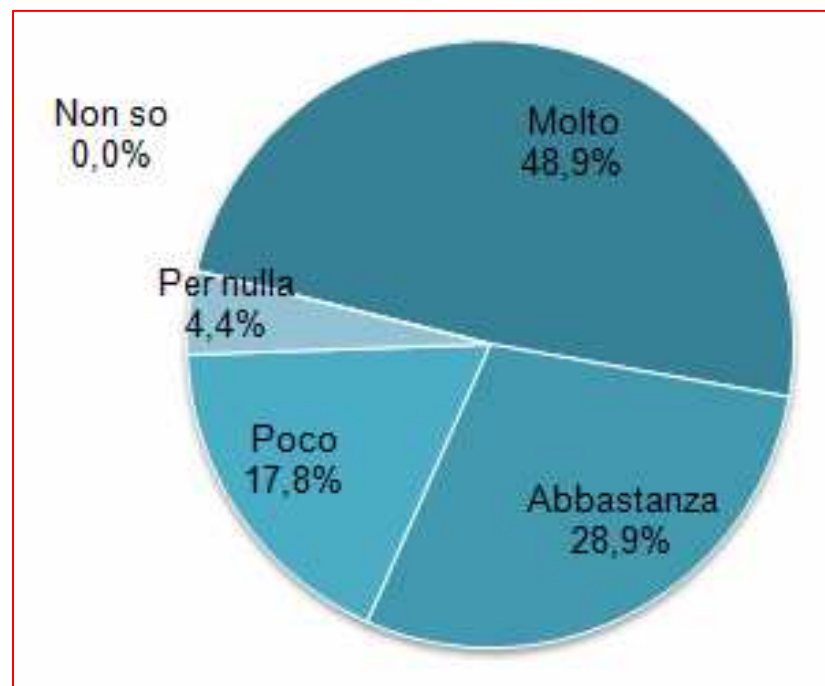
5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



I tempi di attesa dell'intervento di riparazione da parte del personale tecnico sono stati giudicati in modo positivo dalla maggioranza di quanti li hanno sollecitati. Nell'ultimo biennio, la quota di utenti insoddisfatti per i tempi di attesa si è decisamente contratta rispetto al biennio precedente, scendendo da un intervistato ogni tre a uno ogni dieci.

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nei 12 mesi precedenti l'intervista (2007, N=52, 2008, N=45; 2009, N=42; 2010, N=45)

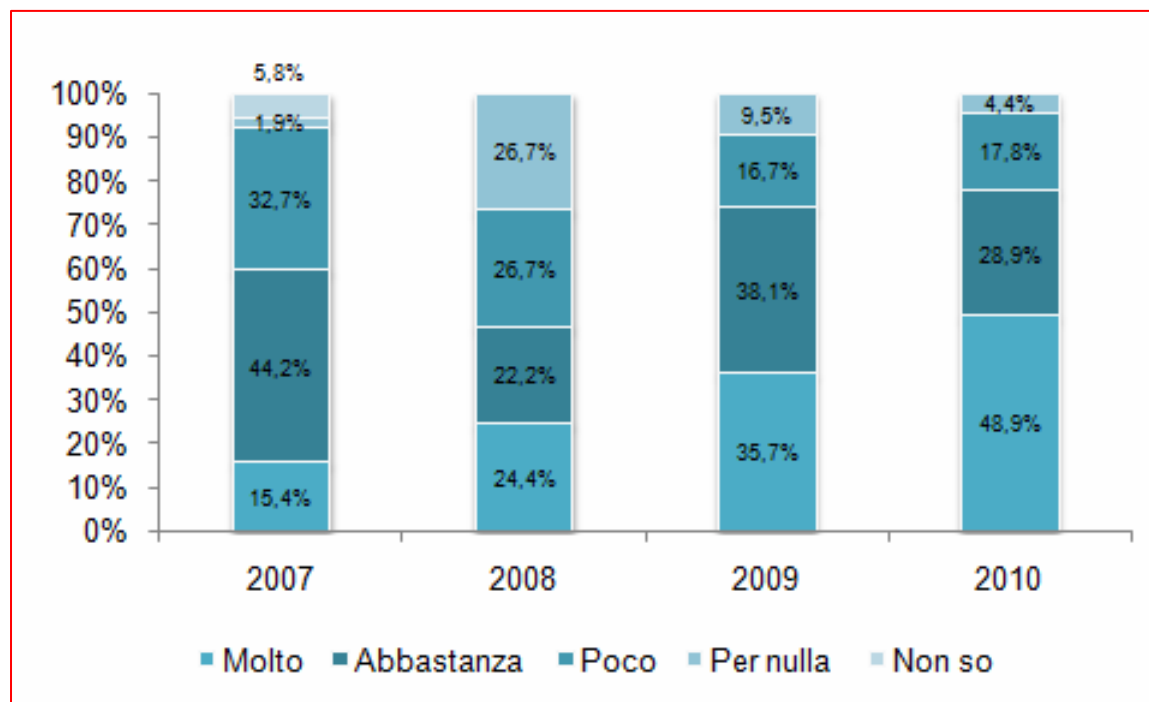
5.4. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori



La soddisfazione complessiva per il modo con cui il personale tecnico ha risolto il disservizio è elevata.

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nel corso del 2010 (N=45)

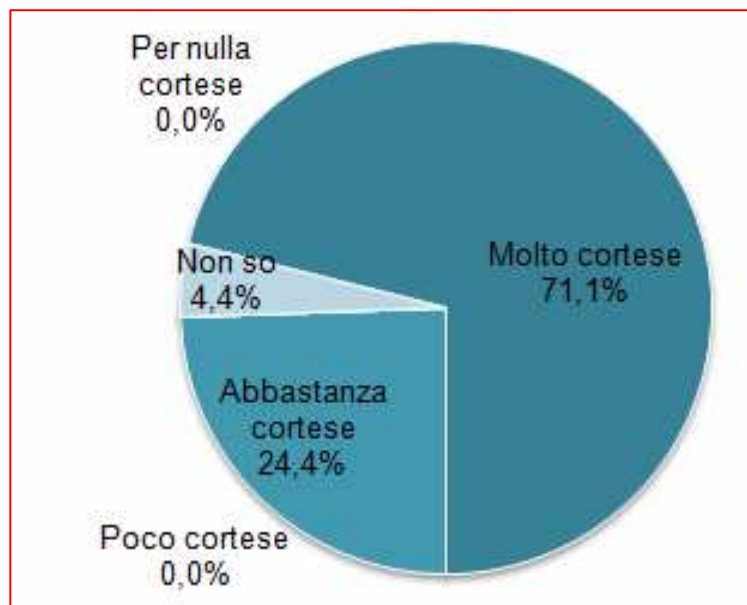
5.4. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



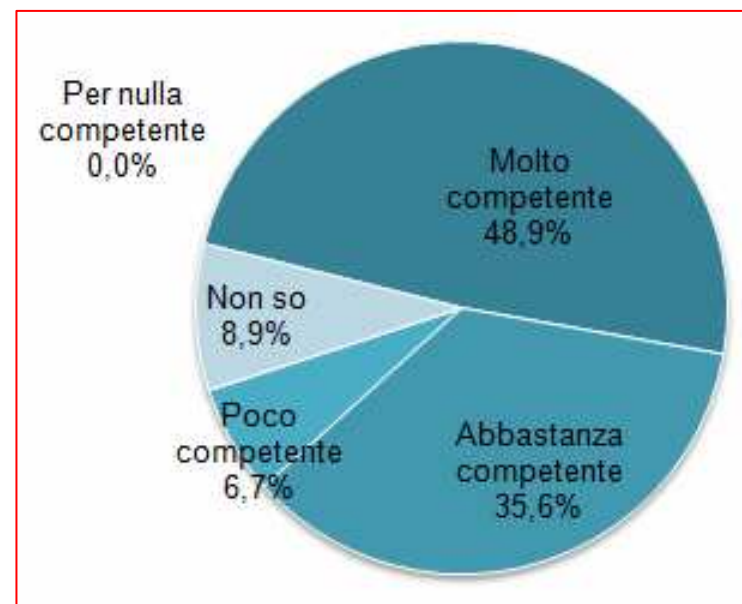
La soddisfazione per il modo in cui i tecnici hanno ripristinato il servizio è stata più elevata nell'ultimo biennio (2009-2010) rispetto al 2008. *Le basse numerosità cui fanno riferimento le percentuali consigliano cautela nei confronti longitudinali.*

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nei 12 mesi precedenti l'intervista (2007, N=52, 2008, N=45; 2009, N=42; 2010, N=45)

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



Cortesia

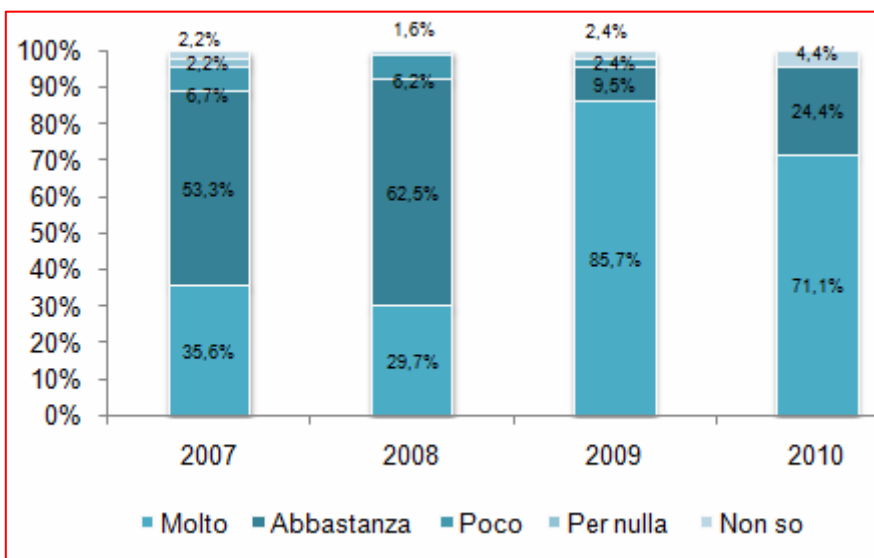


Competenza

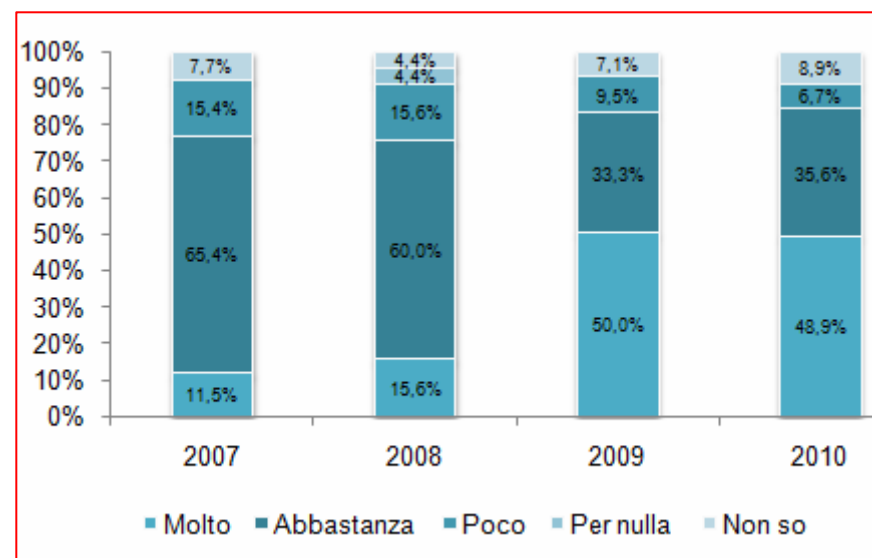
Cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute dalla quasi totalità degli intervistati al personale tecnico intervenuto per la riparazione del guasto a seguito della segnalazione al servizio di Pronto intervento.

Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nel corso del 2010 (N=45)

5.5. Valutazione del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto agli impianti degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



Cortesia

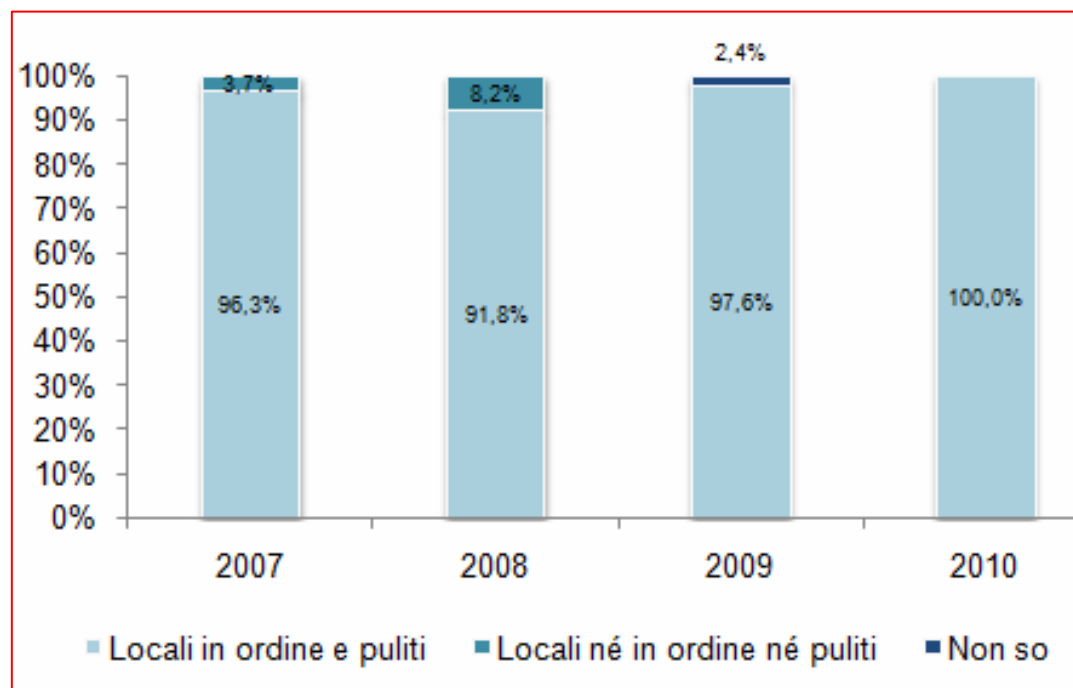


Competenza

Nell'ultimo biennio, cortesia e competenza sono stabilmente entrate a far parte delle qualità di cui il personale tecnico è ritenuto essere in possesso da parte degli utenti che ne richiedono l'intervento. Il risultato molto positivo del 2009, molto diverso da quello del biennio che l'aveva preceduto, viene quindi confermato nella presente rilevazione.

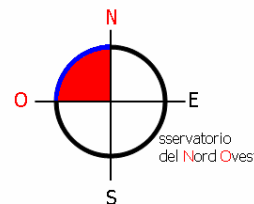
Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nei 12 mesi precedenti l'intervista (2007, N=52; 2008, N=45; 2009, N=42; 2010, N=45)

5.6. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico. *Confronto 2007-2010*



Raggiunge il 100% la quota di intervistati che nel 2010 hanno ritrovato i locali puliti e in ordine a seguito dell'intervento dei tecnici. Nel quadriennio in esame, questo aspetto ha sempre lasciato gli utenti soddisfatti.

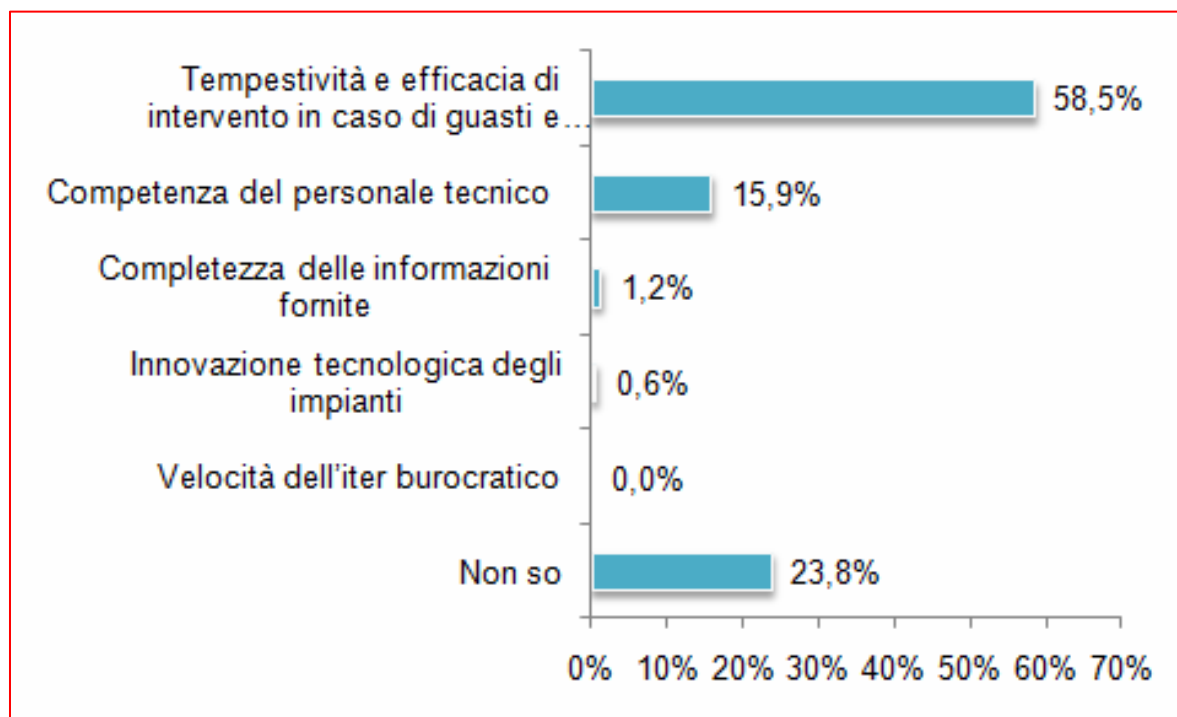
Base: quanti hanno beneficiato dell'intervento da parte del personale tecnico nei 12 mesi precedenti l'intervista (2007, N=52, 2008, N=45; 2009, N=42; 2010, N=45)



Anno 2010

Caratteristiche che
influenzano la qualità
del servizio di gestione

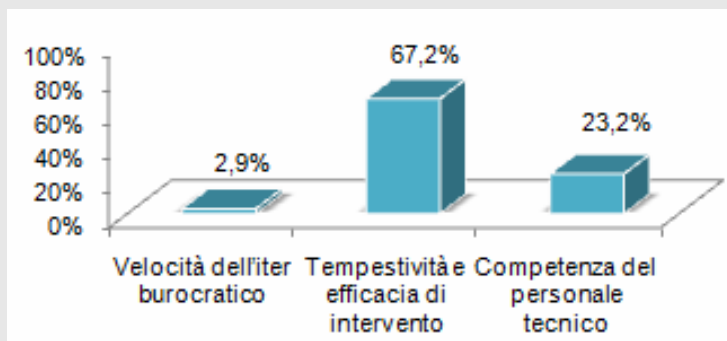
6.1. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici



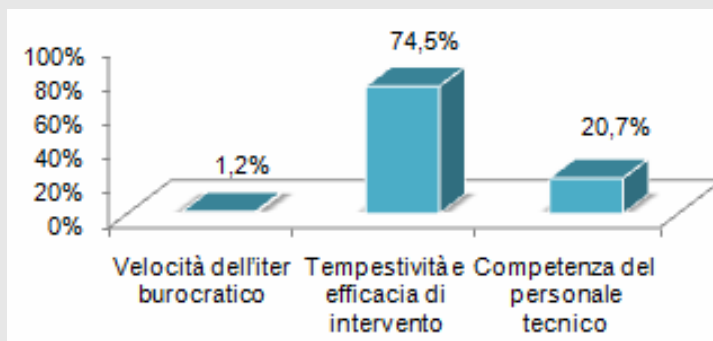
Anche quest'anno tempestività e competenza sono i parametri più rilevanti nel giudicare la qualità del servizio. Una quota assai rilevante di intervistati (23,8%) non sa tuttavia decidere quale sia, tra gli aspetti presentati, quello preponderante nel definire la qualità dal servizio.

La componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici è la tempestività di intervento in caso di guasti (58,5%). Segue la competenza del personale tecnico (15,9%). La completezza delle informazioni fornite è l'elemento più importante per appena l'1,2% degli intervistati e residuale è la quota di chi ha indicato l'innovazione tecnologica (1,2%).

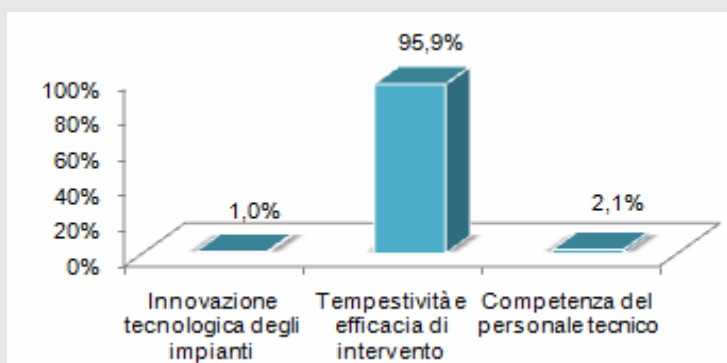
6.1. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici. *Confronto 2007-2010*



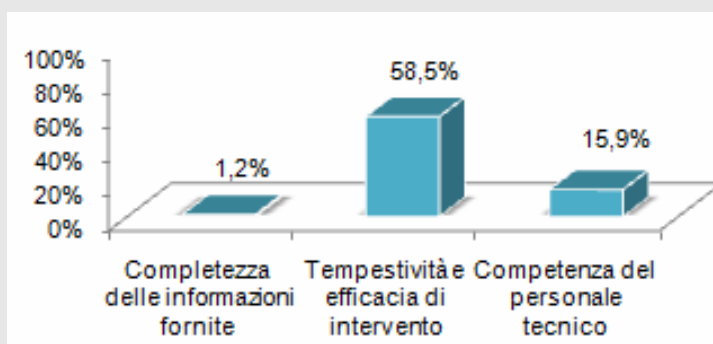
2007 (Altri aspetti=2,8%; Non so=3,9%)



2008 (Altri aspetti=0,6%; Non so=3%)

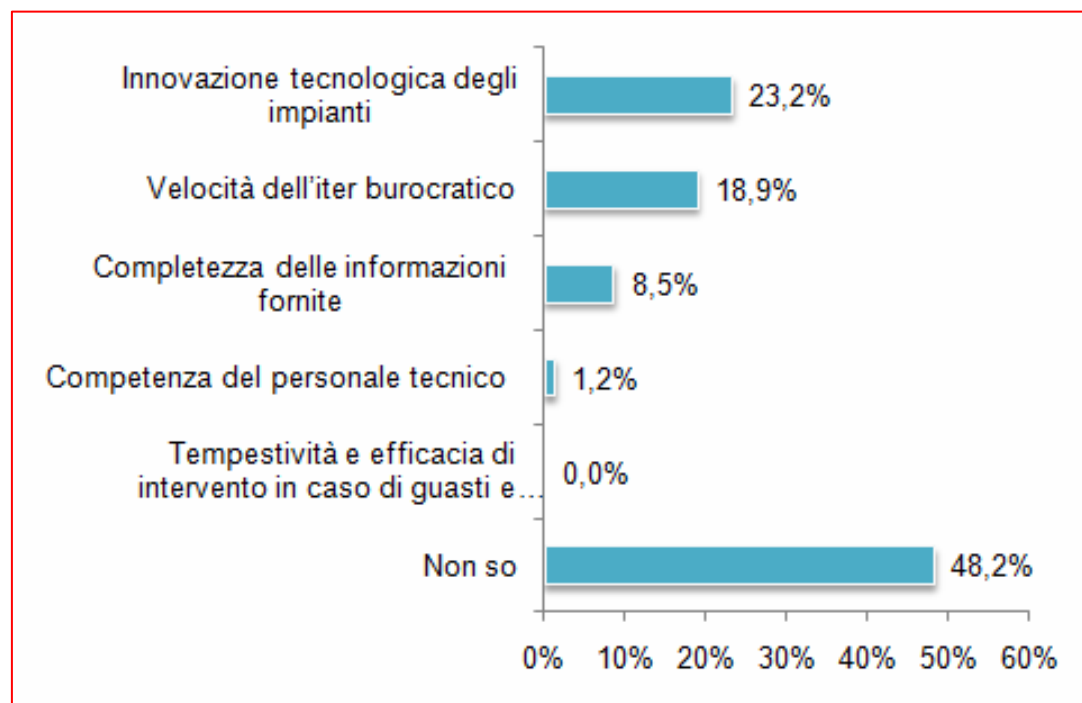


2009 (Altri aspetti=0%; Non so=1%)



2010 (Altri aspetti=0,6%; Non so=23,8%)

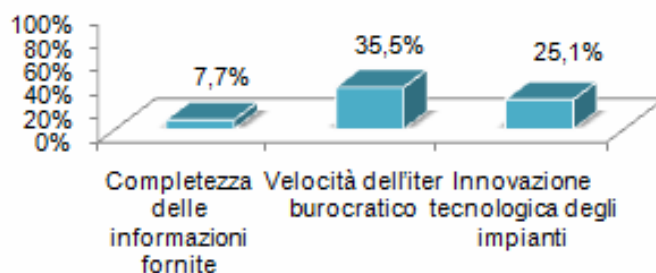
6.2. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici



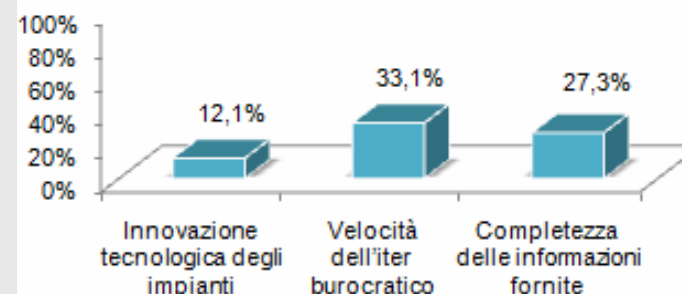
A questa domanda ha saputo rispondere poco più della metà degli intervistati mentre il 48,2% ha preferito non rispondere. Decidere quali sono gli aspetti che meno concorrono a definire la qualità del servizio di gestione degli impianti termici è probabilmente parso agli intervistati un compito troppo difficile. Tra gli aspetti elencati quasi tutti anche se con pesi differenti possono contribuire a rendere il servizio soddisfacente.

Il 23,2% degli intervistati giudica che l'innovazione tecnologica degli impianti sia l'aspetto meno importante nel definire la qualità del servizio ricevuto. Seguono, secondo il 18,9% degli intervistati, la velocità dell'iter burocratico e, per l'8,5%, la completezza delle informazioni fornite. Infine (ma solo per il 1,2%) è poco rilevante anche la competenza del personale tecnico.

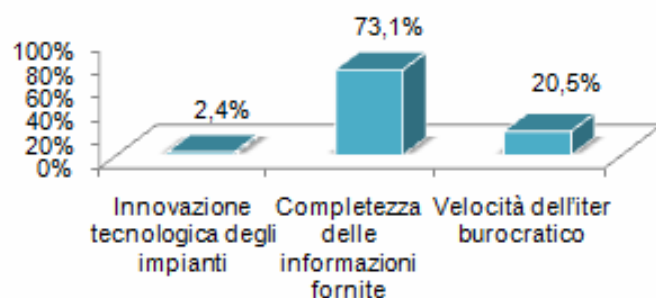
6.2. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici. *Confronto 2007-2010*



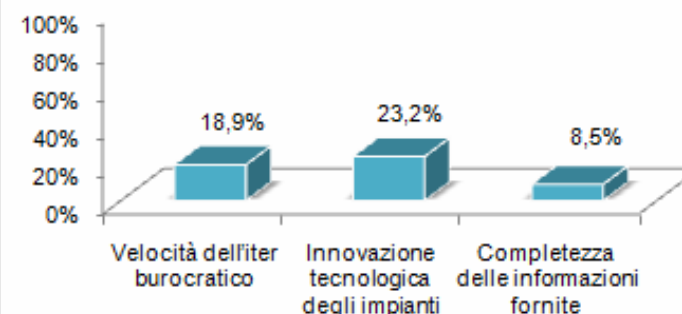
2007 (Altri aspetti=1,7%; Non so=30%)



2008 (Altri aspetti=0,9%; Non so=26,6%)

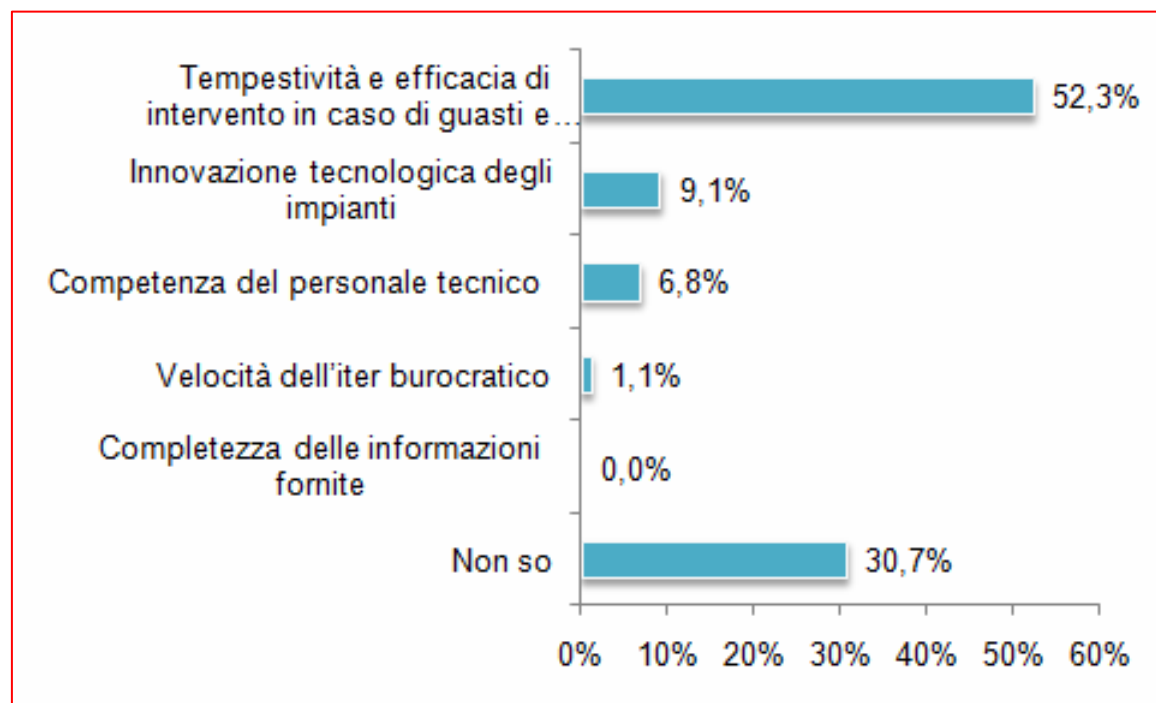


2009 (Altri aspetti=1,8%; Non so=2,2%)



2010 (Altri aspetti=0,6%; Non so=23,8%)

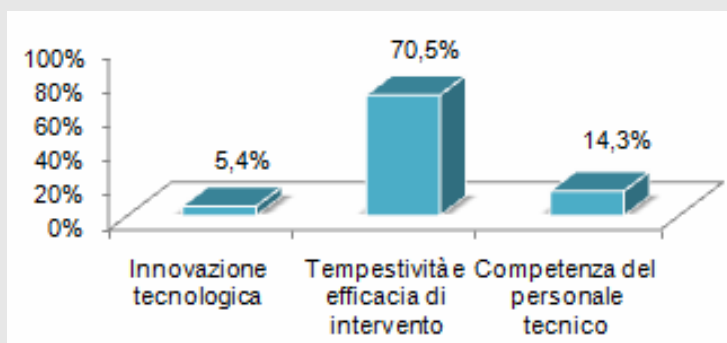
6.3. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori



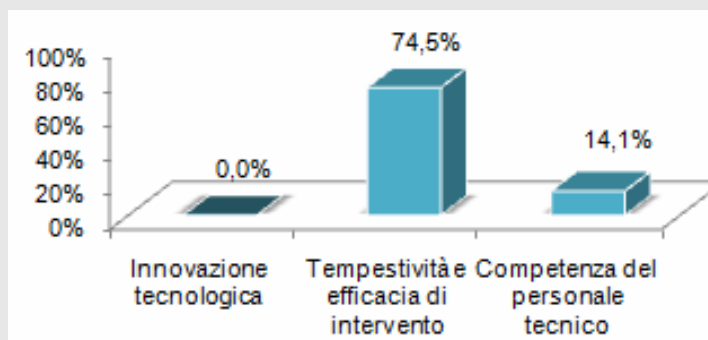
Anche quest'anno tempestività, competenza e innovazione sono i tre parametri più rilevanti nel giudicare la qualità del servizio. Una quota assai rilevante di intervistati (30,7%) non sa tuttavia decidere quale sia, tra gli aspetti presentati, quello preponderante nel definire la qualità dal servizio.

La componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori è secondo il 52,3% degli intervistati la tempestività di intervento in caso di guasti. Seguono l'innovazione tecnologica, indicata dal 9,1% degli intervistati, la competenza del personale tecnico (6,8%).

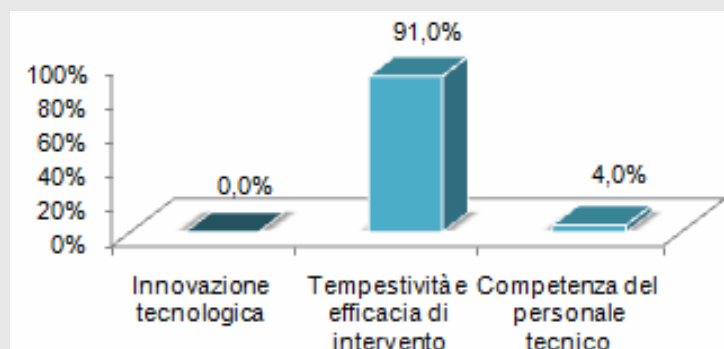
6.3. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori. *Confronto 2007-2010*



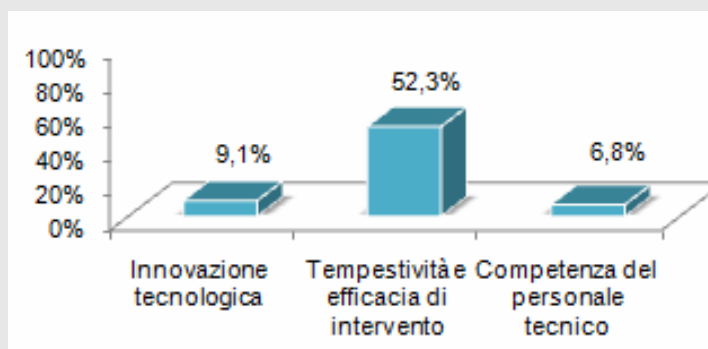
2007 (Altri aspetti=0%; Non so=10,2%)



2008 (Altri aspetti=0%; Non so=11,4%)

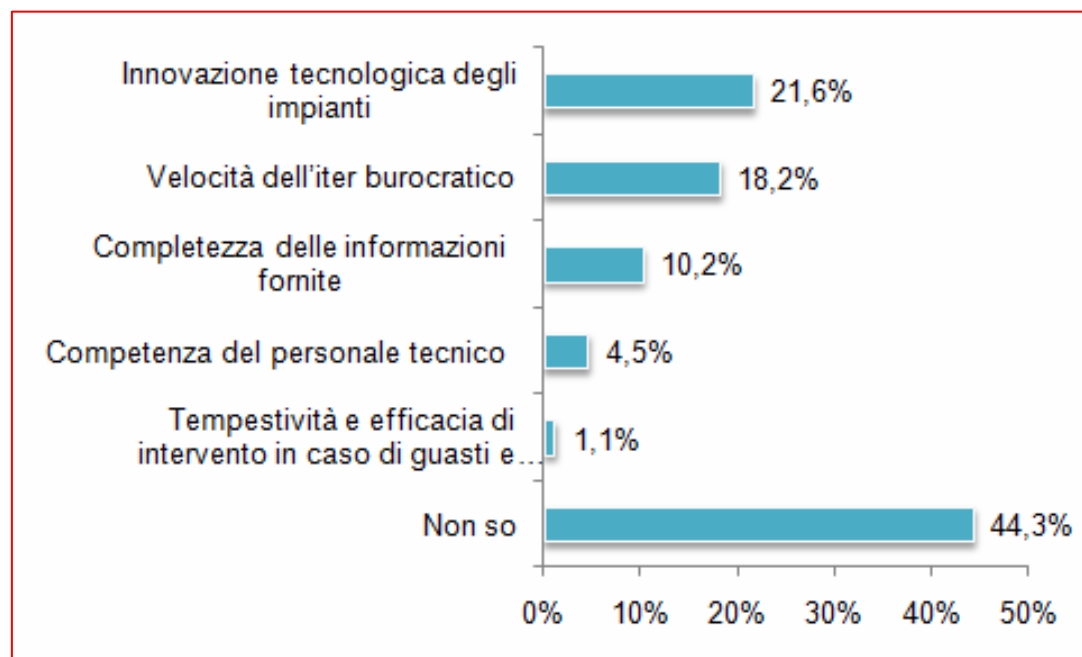


2009 (Altri aspetti=0%; Non so=5,1%)



2010 (Altri aspetti=1,1%; Non so=30,7%)

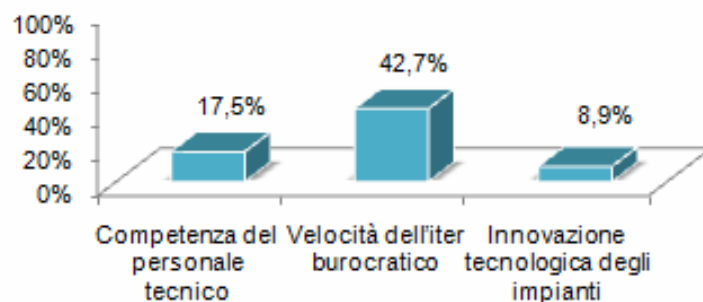
6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori



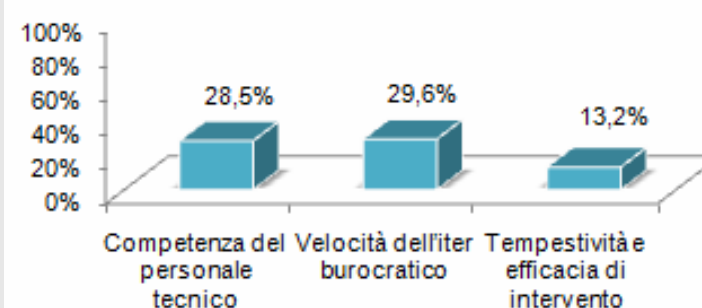
A questa domanda ha saputo rispondere poco più della metà degli intervistati mentre il 44,3% ha preferito non rispondere. Decidere quali sono gli aspetti che meno concorrono a definire la qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori è probabilmente parso agli intervistati un compito troppo difficile. Tra gli aspetti elencati quasi tutti anche se con pesi differenti possono contribuire a rendere il servizio soddisfacente.

Il 21,6% degli intervistati giudica che l'innovazione tecnologica degli impianti sia l'aspetto meno importante nel definire la qualità del servizio ricevuto. Seguono, secondo il 18% degli intervistati, la velocità dell'iter burocratico e, per il 10,2%, la completezza delle informazioni fornite. Infine (ma solo per il 4,5%) è poco rilevante anche la competenza del personale tecnico.

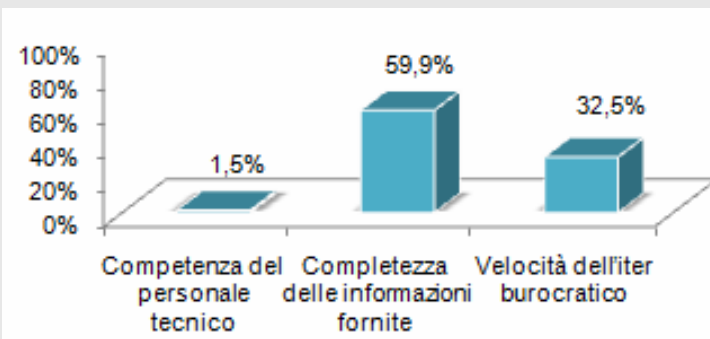
6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori. Confronto 2007-2010



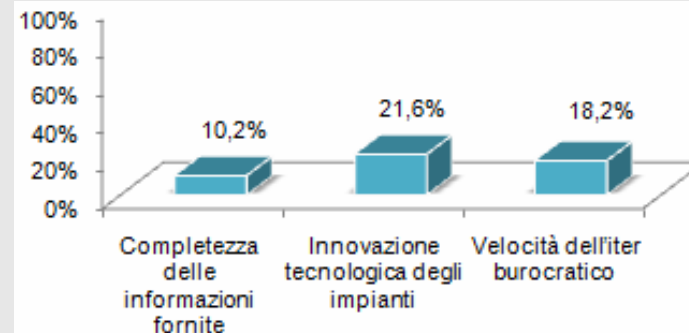
2007 (Altri aspetti=0,9%; Non so=30%)



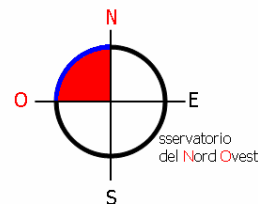
2008 (Altri aspetti=0%; Non so=28,7%)



2009 (Altri aspetti=0%; Non so=6,1%)



2010 (Altri aspetti=1,1%; Non so=30,7%)



Anno 2010

In conclusione



In conclusione 1/10

Carta dei Servizi e soddisfazione per la sezione del sito internet di Iride Servizi

La carta dei servizi relativa agli impianti termici è stata letta o almeno visionata dal 26,9% degli intervistati, mentre la percentuale di intervistati che ha letto la carta dei servizi relativa agli impianti elettrici è minore (11,4%).

Cinquantotto tra i responsabili interpellati, pari al 34,7% degli intervistati, hanno dichiarato di aver fatto uso della sezione del sito internet aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti. L'incremento nell'utilizzo del sito internet in un solo anno è stato imponente, passando dall'8,8 del 2009 (pari a 13 intervistati) al 34,7% del 2010 (58 casi).

Oltre la metà dei cinquantotto intervistati che hanno fatto uso della sezione del sito aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti ha detto di trovarla molto funzionale, e oltre un terzo è rimasto abbastanza soddisfatto.

Pochissimi hanno espresso critiche sul modo in cui la sezione è stata organizzata mentre la maggioranza assoluta degli intervistati che ha avuto modo di utilizzare la sezione del sito internet aziendale dedicata alla segnalazione dei guasti si è dichiarata soddisfatta.



In conclusione 2/10

La soddisfazione per la gestione degli impianti termici

Oltre otto intervistati su dieci si sono detti molto o abbastanza soddisfatti del servizio di gestione degli impianti termici (23,2% molto soddisfatti e il 61% abbastanza).

Il giudizio medio che hanno attribuito a questo servizio è stato pari a 7,9 su 10. Negli anni, il giudizio medio attribuito dagli intervistati al servizio è sempre stato superiore al sette.

Il Numero verde con il quale attivare il Pronto Intervento si conferma un servizio molto conosciuto (93,9% degli intervistati) e il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è considerato dalla maggioranza di chi l'ha contattato breve o, comunque, accettabile.

Cortesìa e competenza sono due qualità che la maggioranza degli utenti riconosce anche quest'anno agli operatori del Numero verde.

Anche i tempi di attesa per l'arrivo del personale tecnico sono stati giudicati dalla maggioranza degli utenti rapidi o comunque accettabili e sempre la maggioranza assoluta si è detta molto o abbastanza soddisfatta per le modalità di soluzione del malfunzionamento. La valutazione dei tempi di attesa è in costante miglioramento. Così come la soddisfazione per come è stato risolto il problema.

In conclusione 3/10

Come nelle scorse rilevazioni, cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute anche quest'anno al personale tecnico del servizio di Pronto Intervento dalla totalità degli utenti che hanno ricevuto assistenza.

La maggioranza degli intervistati ha dichiarato che, dopo l'intervento, il personale tecnico ha lasciato i locali puliti e in ordine. Il confronto con gli anni precedenti mostra che si tratta di un risultato piuttosto stabile.

La soddisfazione per la manutenzione degli impianti termici

Secondo la maggioranza degli intervistati (74,4%) gli interventi di manutenzione sono stati effettuati nei tempi prestabiliti. Dalla prima rilevazione, nel 2007, questa quota è aumentata di quasi dieci punti percentuali.

Quasi nove intervistati ogni dieci ritengono che gli interventi di manutenzione effettuati siano stati efficaci. Negli anni, da quando è iniziata la rilevazione, non si era mai raggiunta una quota così elevata di utenti molto o almeno abbastanza soddisfatti.

Cortesia e competenza sono due qualità che gli la maggioranza degli utenti attribuiscono al personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici.

In conclusione 4/10

Come nelle scorse rilevazioni, cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute anche quest'anno al personale tecnico del servizio di Pronto Intervento dalla totalità degli utenti che hanno ricevuto assistenza.

La maggioranza degli intervistati ha dichiarato che, dopo l'intervento, il personale tecnico ha lasciato i locali puliti e in ordine. Il confronto con gli anni precedenti mostra che si tratta di un risultato piuttosto stabile.

La soddisfazione per la manutenzione degli impianti termici

Secondo la maggioranza degli intervistati (74,4%) gli interventi di manutenzione sono stati effettuati nei tempi prestabiliti. Dalla prima rilevazione, nel 2007, questa quota è aumentata di quasi dieci punti percentuali.

Quasi nove intervistati ogni dieci ritengono che gli interventi di manutenzione effettuati siano stati efficaci. Negli anni, da quando è iniziata la rilevazione, non si era mai raggiunta una quota così elevata di utenti molto o almeno abbastanza soddisfatti.

Cortesia e competenza sono due qualità che gli la maggioranza degli utenti attribuiscono al personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici.



In conclusione 5/10

Alla domanda se i locali, a seguito dell'intervento, siano stati lasciati in ordine e puliti, la maggioranza assoluta del campione (86,6%) ha risposto affermativamente. Negli anni è in costante aumento la quota di intervistati che si è detta soddisfatta dello stato in cui i tecnici hanno lasciato i locali al termine dell'intervento di manutenzione.

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

Quasi nove intervistati su dieci si sono dichiarati molto (42,5%) o abbastanza (47,3%) soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti elettrici. Un intervistato su dieci (9,6%) ha dichiarato di essere poco soddisfatto. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione è pari a 8,4.

Negli ultimi anni la quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti elettrici si è costantemente ingrandita. Anche la soddisfazione media degli utenti, espressa su una scala da 1 a 10, conferma l'opinione positiva del servizio che è stato valutato sempre con un voto superiore al sette e, nell'ultimo anno, con un otto e mezzo.



In conclusione 6/10

La quasi totalità degli intervistati (92,2%) conosce il servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi. Anche il confronto con le precedenti rilevazioni conferma che si tratta di un servizio ben conosciuto. Tra quanti lo hanno contattato attraverso il Numero verde, la maggioranza (61,3% dei casi) ritiene che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve.

La valutazione degli operatori del Numero verde per richiedere un servizio di Pronto Intervento è complessivamente molto positiva. La totalità degli intervistati ritiene che gli operatori siano abbastanza o molto cortesi, così come molto o abbastanza competenti. Negli anni, da quanto è iniziata la rilevazione, la valutazione della cortesia del personale addetto al Numero verde è costantemente migliorata.

Anche quest'anno, la valutazione dei tempi di attesa dell'intervento del personale tecnico è positiva: la maggioranza degli intervistati che ricorsi al servizio hanno definito "rapidi" i tempi di attesa e uno su tre "ragionevole", anche se non proprio "rapido".

Cortesia e competenza sono qualità che vengono riconosciute dalla maggioranza assoluta del campione ai tecnici del servizio di Pronto intervento, quest'anno come nelle precedenti rilevazioni.



In conclusione 7/10

La quasi totalità degli intervistati interessati da un intervento di ripristino a seguito di guasti all'impianto elettrico negli anni ha sempre riferito che i tecnici hanno lasciato i locali puliti e in ordine.

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

I tempi prestabiliti di manutenzione degli impianti elettrici sono stati rispettati nell'84,4% dei casi. Tale percentuale rappresenta un miglioramento rispetto agli anni precedenti. Il 38,9% ha giudicato efficace il servizio di manutenzione degli impianti elettrici e il 47,9% almeno abbastanza efficace.

La valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici è complessivamente molto positiva sia in relazione alla cortesia sia alla competenza.

Negli ultimi due anni (2009-2010) la soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici è stata molto più elevata che nel biennio precedente (2007-2008). Il 95% degli intervistati ha ritrovato i locali puliti e in ordine a seguito dell'intervento di manutenzione degli impianti elettrici della propria struttura. Negli anni tale quota è aumentata costantemente, segno della sempre maggior attenzione dei tecnici a questo aspetto del servizio.



In conclusione 8/10

La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

Degli 88 soggetti intervistati relativamente a edifici pubblici nei quali è presente il servizio di ascensori, il 44,3% si è detto molto soddisfatto per la gestione degli ascensori. Su una scala da 1 a 10, il servizio viene valutato in media 7,8 punti.

Dei 48 intervistati che hanno detto di aver contattato il Pronto intervento per la riparazione del guasto, 45 hanno ricevuto assistenza da parte del personale tecnico. Il tempo intercorso tra la chiamata e l'intervento da parte del tecnico è stato giudicato dalla maggioranza assoluta degli intervistati interessati rapido o ragionevole.

Anche i tempi di attesa dell'intervento di riparazione da parte del personale tecnico sono stati giudicati in modo positivo dalla maggioranza di quanti li hanno sollecitati. La soddisfazione complessiva per il modo con cui il personale tecnico ha risolto il disservizio è elevata. Nell'ultimo biennio, inoltre, cortesia e competenza sono stabilmente entrate a far parte delle qualità di cui il personale tecnico è ritenuto essere in possesso da parte degli utenti che ne richiedono l'intervento.

Raggiunge il 100% la quota di intervistati che nel 2010 hanno ritrovato i locali puliti e in ordine a seguito dell'intervento dei tecnici.



In conclusione 9/10

Caratteristiche che influenzano la qualità del servizio di gestione degli impianti termici

Anche quest'anno tempestività e competenza sono i parametri più rilevanti nel giudicare la qualità del servizio. Una quota assai rilevante di intervistati (23,8%) non sa tuttavia decidere quale sia, tra gli aspetti presentati, quello preponderante nel definire la qualità del servizio. Decidere quali sono gli aspetti che *meno* concorrono a definire la qualità del servizio è stato ancora meno semplice, poiché probabilmente tutti, tra gli aspetti elencati, possono contribuire a rendere il servizio soddisfacente, anche se con pesi differenti. Il 48,2% degli intervistati ha pertanto preferito non rispondere. Il 23,2% degli intervistati giudica che l'innovazione tecnologica degli impianti sia l'aspetto meno importante nel definire la qualità del servizio ricevuto.

Caratteristiche che influenzano la qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici

Anche quest'anno tempestività, competenza e innovazione sono i tre parametri più rilevanti nel giudicare la qualità del servizio. Una quota assai rilevante di intervistati (30,7%) non sa tuttavia decidere quale sia, tra gli aspetti presentati, quello preponderante nel definire la qualità dal servizio.



In conclusione 10/10

La componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori è secondo il 52,3% degli intervistati la tempestività di intervento in caso di guasti. Seguono l'innovazione tecnologica, indicata dal 9,1% degli intervistati, la competenza del personale tecnico (6,8%).

Decidere quali sono gli aspetti che meno concorrono a definire la qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori è probabilmente parso agli intervistati un compito troppo difficile. Tra gli aspetti elencati quasi tutti anche se con pesi differenti possono contribuire a rendere il servizio soddisfacente. A questa domanda ha saputo infatti rispondere poco più della metà degli intervistati mentre il 44,3% ha preferito non rispondere.

Il 21,6% degli intervistati giudica che l'innovazione tecnologica degli impianti sia l'aspetto meno importante nel definire la qualità del servizio ricevuto. Seguono, secondo il 18% degli intervistati, la velocità dell'iter burocratico e, per il 10,2%, la completezza delle informazioni fornite. Infine (ma solo per il 4,5%) è poco rilevante anche la competenza del personale tecnico.

16. In conclusione (1)

La soddisfazione per la qualità della vita

- Un'amplessima maggioranza degli intervistati di entrambe le popolazioni (Torino e comuni della provincia serviti da SMAT) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene. La percentuale di coloro che, nel 2010, dichiarano di vivere bene o abbastanza bene a Torino si presenta come il valore più alto della serie storica.
- Senza differenze territoriali, gli intervistati delle due popolazioni considerate si dichiarano piuttosto soddisfatti della vita che attualmente stanno conducendo. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione viene espresso con un voto di poco superiore al 7.

La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza

- Oltre il 90% dei torinesi e dei residenti nella provincia si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza.
- Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta su di un voto pari a sette e mezzo per entrambe le popolazioni esaminate.

16. In conclusione (2)

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari all'86,4,%) quanto tra i residenti della provincia (86,3%).
- L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per l'86,0% degli intervistati. La rilevazione dell'autunno 2010 non inverte il trend di crescente soddisfazione iniziato due anni prima.
- Per la maggioranza assoluta dei torinesi e dei residenti nella provincia l'acqua del rubinetto è limpida, inodore e priva di residui. La rilevazione del 2010 attesta per la prima volta il superamento della soglia del 50% da parte dei torinesi che esprimono una sostanziale soddisfazione in merito alla scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto.

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- Circa il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Nei sette anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2010, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

16. In conclusione (3)

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

- I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto ed alla fognatura sono in larghissima maggioranza soddisfatti per i tempi di esecuzione di tali servizi, al punto che non più del 6% degli intervistati li considera troppo lunghi.

La bolletta dell'acqua

- Tanto a Torino quanto nella provincia, un'amplessima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto circa il 17% degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.
- Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da poco meno del 54% degli intervistati. La percentuale registrata nella rilevazione dell'autunno 2010 non è significativamente differente da quella riferita all'anno precedente, confermando così una soddisfazione per il costo del servizio di erogazione dell'acqua che negli anni ha caratterizzato circa la metà della popolazione torinese.

16. In conclusione (4)

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

- Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono circa un terzo a Torino e nella provincia. Intorno al 26% si attestano coloro che al contrario si rifiutano di bere acqua del rubinetto.
- Fra la primavera 2001 e l'autunno 2010 è diminuita di 25 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento di 17 punti percentuali).
- In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore sicurezza che l'acqua minerale darebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 40% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

16. In conclusione (5)

Gli Sportelli di Assistenza Utenti, il Garante del Cliente, i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti

- In entrambe le aree considerate, è decisamente raro il ricorso agli Sportelli di Assistenza Utenti ed al Garante del Cliente. Altrettanto ridotta è la percentuale di intervistati che hanno contattato i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti. Nel complesso, il giudizio formulato nei confronti di tali servizi da coloro che ne hanno usufruito è positivo. Ricordiamo però che si tratta di giudizi da interpretare con grande cautela, considerato il numero estremamente ridotto di persone che si sono rivolte a tali servizi.

Il sito internet SMAT

- Sono pochi coloro che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Gli intervistati che hanno fatto ricorso a tali servizi si dicono nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. Ancora una volta si raccomanda estrema cautela nell'interpretazione di questi giudizi, considerata l'esiguità numerica degli utenti dei servizi esaminati.

Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua.

- Gli intervistati di entrambe le popolazioni considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. La caratteristica considerata relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.

Illuminazione pubblica e monumentale e gestione degli impianti semaforici

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Tania Parisi
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

Caratteristiche dell'indagine

1.1 Metodologia

1.2 Confronto fra campione e universo

La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride

2.0. 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...

2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da...

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

3.0. Domande utilizzate

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica della Città di Torino?

3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?

3.3. 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?

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

3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembra meglio illuminata (*Chiese, Monumenti Equestri, Fontane*)?

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

- 3.7.** Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?
- 3.8.** 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?
- 3.9.** 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?
- 3.10.** È a conoscenza dell'esistenza del Numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?
- 3.11.** 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)?
- 3.12.** È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?

- 3.13.** 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. 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?
- 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 rotonde, secondo Lei?
- 4.9.** E' 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 quell'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 del fatto 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



1.1 Metodologia

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2010
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI, Computer Assisted Telephonic Interview), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica e monumentale e in parte all'analisi della soddisfazione per la gestione degli impianti semaforici nella città di Torino (40 domande).
- **CAMPIONE:** 1.200 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere ed età (dati Istat 2009) e circoscrizione di residenza.
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** nel 2010 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nel triennio precedente (2007-2009). Per questo motivo, tutti i confronti temporali sono consentiti.

1.2 Confronto fra campione e universo (1):

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	367.319	565	47%	47%
Donne	412.483	635	53%	53%
18-29 anni	105.071	166	14%	14%
30-59 anni	400.930	611	51%	51%
60 anni e oltre	273.801	423	35%	35%
BASI	779.802	1.200	100	100

Margine di approssimazione delle stime per N=1.200: +/- 2,9, $p < 0,05$ (95%)

1.2 Confronto fra campione e universo (2):

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Circoscrizione 1	68.654	106	8,8%	8,8%
Circoscrizione 2	89.626	138	11,5%	11,5%
Circoscrizione 3	113.202	174	14,5%	14,5%
Circoscrizione 4	84.402	130	10,8%	10,8%
Circoscrizione 5	107.810	166	13,8%	13,8%
Circoscrizione 6	90.347	139	11,6%	11,6%
Circoscrizione 7	76.221	117	9,8%	9,8%
Circoscrizione 8	50.292	77	6,4%	6,4%
Circoscrizione 9	65.926	101	8,4%	8,4%
Circoscrizione 10	33.734	52	4,3%	4,3%
BASI	780.214	1.200	100,0%	100,0%

Dicembre 2010

La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride

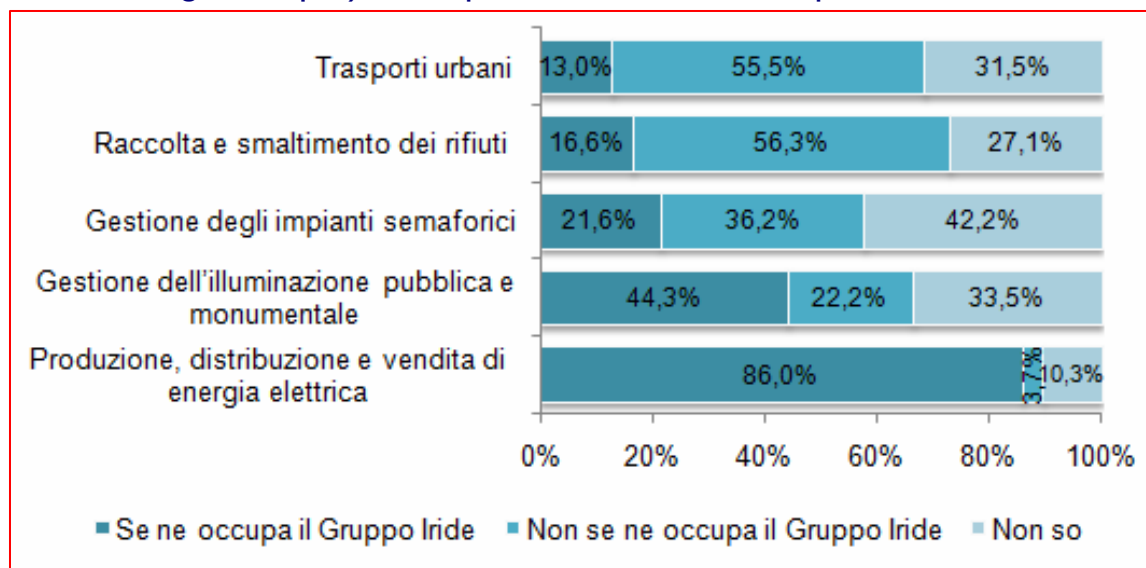


2.0 La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti temporali
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...	Ammessi
D6. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da...	Ammessi

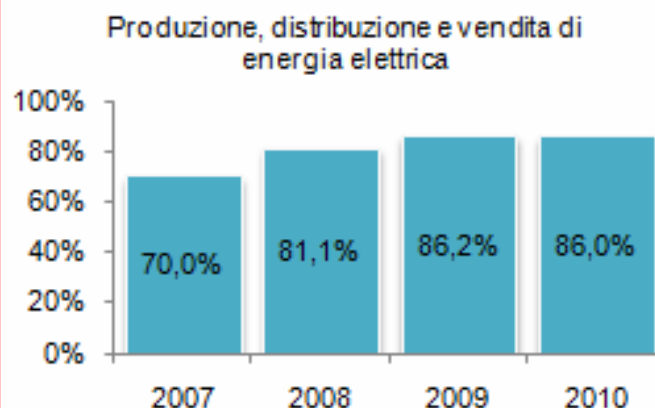
2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...

La conoscenza dei cittadini di quali siano i servizi pubblici gestiti a Torino dal Gruppo Iride a Torino non è completa. Mentre infatti Iride per i torinesi è ormai sinonimo di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica (86% di risposte corrette), è assai meno noto che l'azienda a Torino gestisca anche l'illuminazione pubblica e monumentale (44,3% di risposte corrette, e 33,5% di persone che non sanno rispondere). Ancora meno noto è che al Gruppo Iride è affidata anche la gestione degli impianti semaforici: in questo caso, le risposte corrette scendono al 21,6% (circa un torinese ogni cinque) e la quota di chi non sa rispondere alla domanda sale al 42,2%.



La maggioranza assoluta degli intervistati sa invece che il Gruppo Iride a Torino non si occupa della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti (56,3% di risposte corrette) e neppure del servizio di trasporti urbani (55,5% di risposte corrette).

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... *Andamento 2007-2010 (1)*



Nel quadriennio di indagine, i servizi di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica sono stati correttamente attribuiti al Gruppo Iride sempre da una maggioranza assoluta di torinesi che in pochi anni è salita dal 70 all'86%. Sempre più torinesi sono al corrente del fatto che Iride si occupa a Torino anche del servizio di illuminazione pubblica e monumentale.

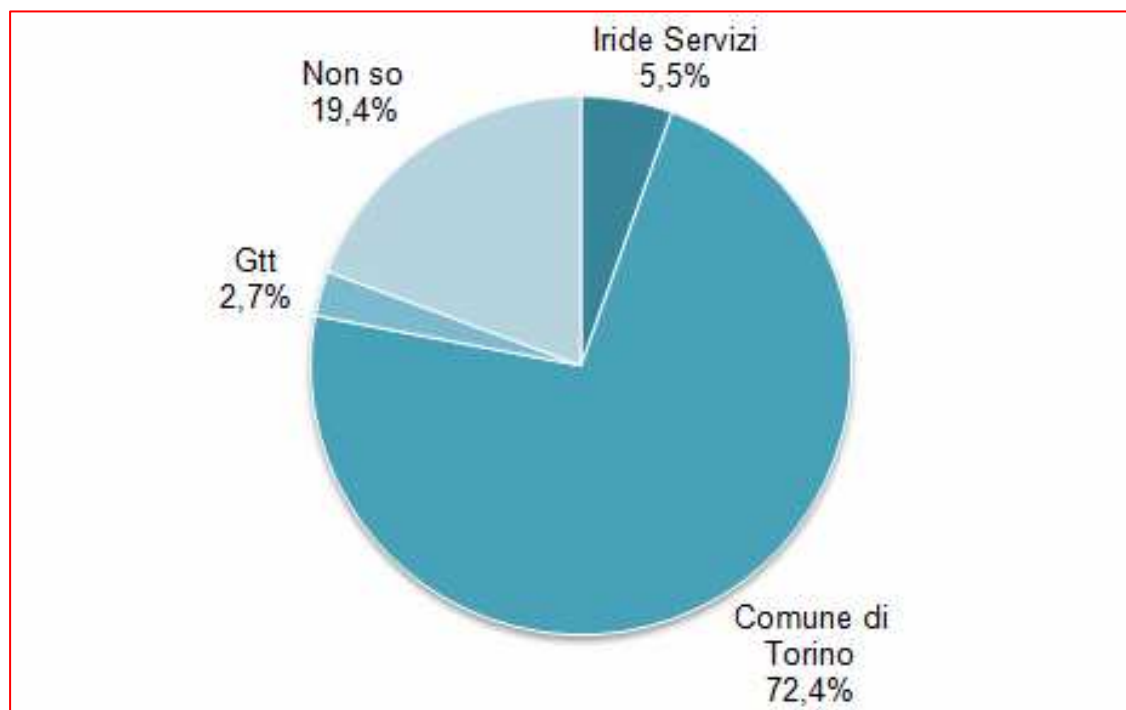
% di risposte "Sì" al lordo dei Non so



La gestione degli impianti semaforici si conferma la meno conosciuta tra le attività affidate a Torino al Gruppo Iride.



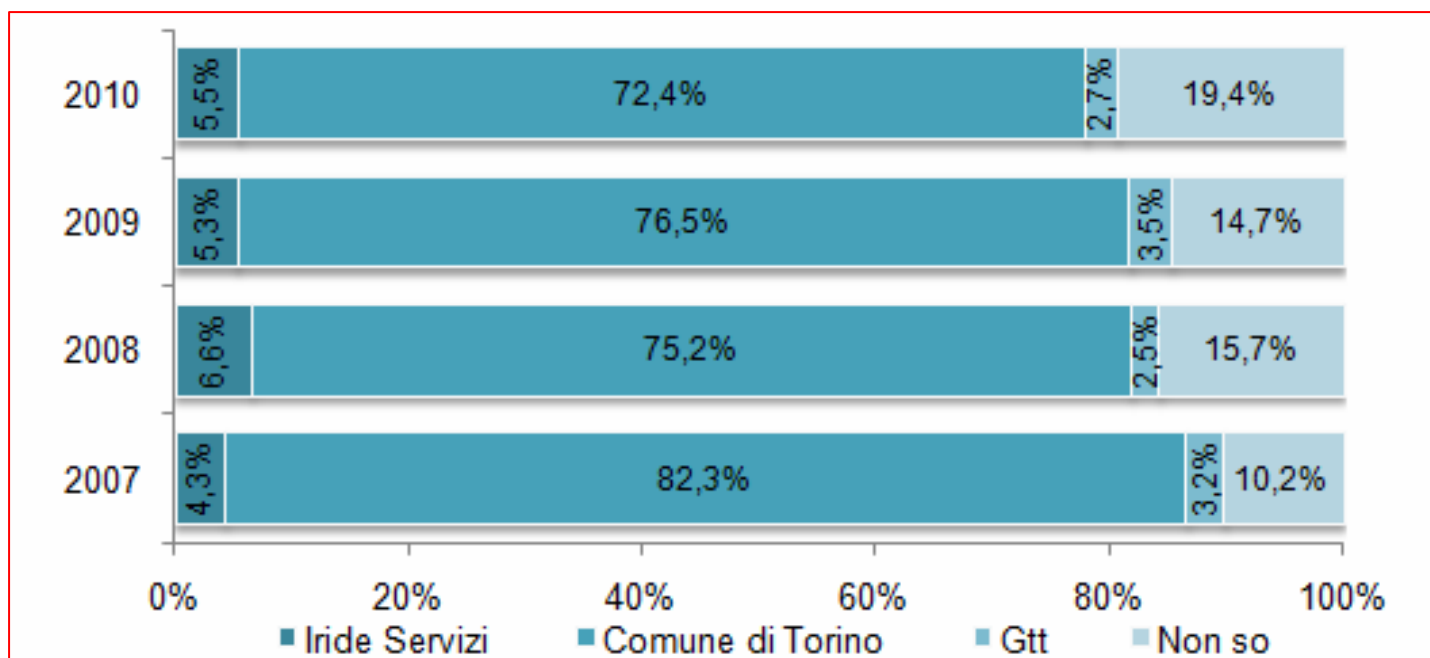
2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da...



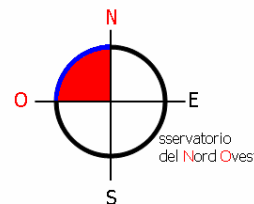
La maggioranza dei torinesi non sa che è Iride Servizi a gestire la manifestazione Luci d'Artista e la attribuisce direttamente al Comune di Torino.

Appena il 5,5% degli intervistati risponde correttamente alla domanda indicando Iride Servizi, mentre il 72,4% ritiene che se ne occupi il Comune. Quasi un torinese su cinque (19,4%), tuttavia, non sa a chi attribuire la gestione del servizio.

2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da... *Andamento 2007-2010*



La convinzione che sia il Comune ad occuparsi direttamente della gestione di Luci d'Artista è molto radicata nei torinesi. E anche se col passare del tempo sembra essersi insinuato qualche dubbio, segnalato dal costante aumento di persone che rispondono “Non so”, questo non si risolve in un aumento di risposte corrette, che rimangono stabilmente attorno al 5% (4,3% nel 2007, 6,6% nel 2008, 5,3% nel 2009 e 5,5 nel 2010).



Dicembre 2010

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

3.0 La valutazione del servizio di illuminazione pubblica. *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate	Confronti temporali
D12. Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica della <u>Città di Torino</u> ? (Likert a 4 passi e scala 1-10)	Ammessi
D13. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?	Ammessi
D7. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione <u>di alcune zone</u> della sua città (Giardini pubblici, Periferia, Monumenti, Centro storico) con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?	Ammessi
D11. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade <u>nella zona in cui abita</u> ? (Likert a 4 passi e scala 1-10)	Ammessi
D20. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate (Chiese, Monumenti Equestri, Fontane)?	Ammessi

3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica.

Domande utilizzate (2)

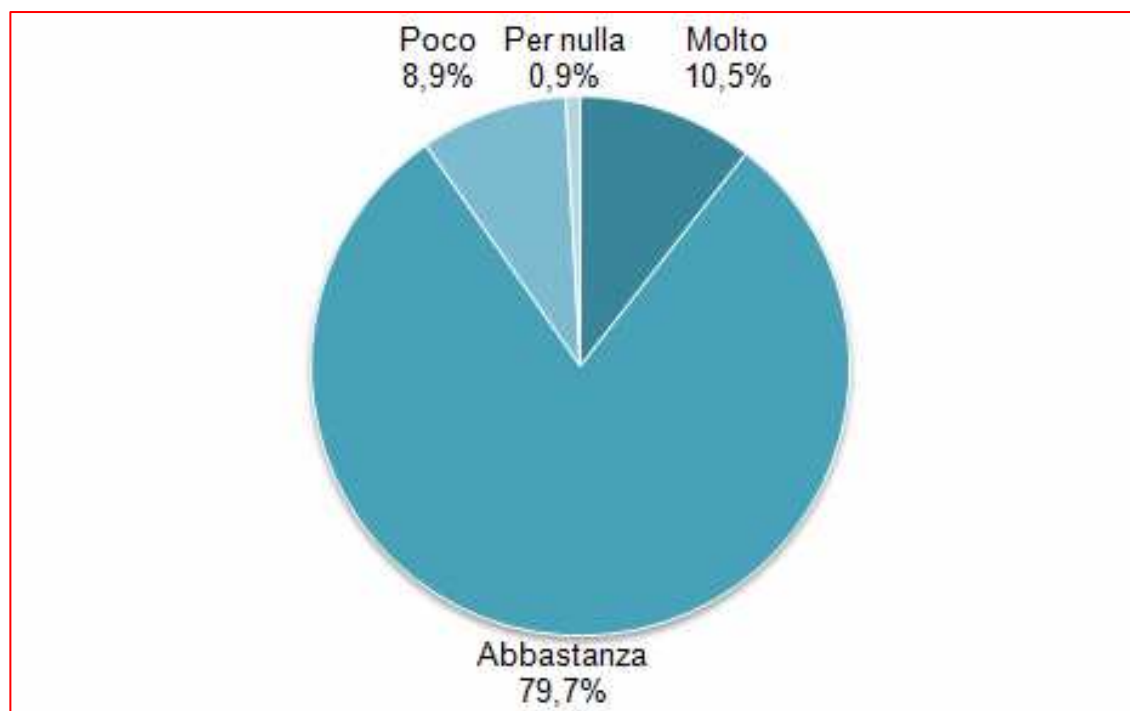
Domande utilizzate	Confronti temporali
D9. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?	Ammessi
D8. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?	Ammessi
D10. Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?	Ammessi
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?	Ammessi

3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica.

Domande utilizzate (3)

Domande utilizzate	Confronti temporali
D14. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica	Ammessi
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)?	Ammessi
D16. È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica ?	Ammessi
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?	Ammessi

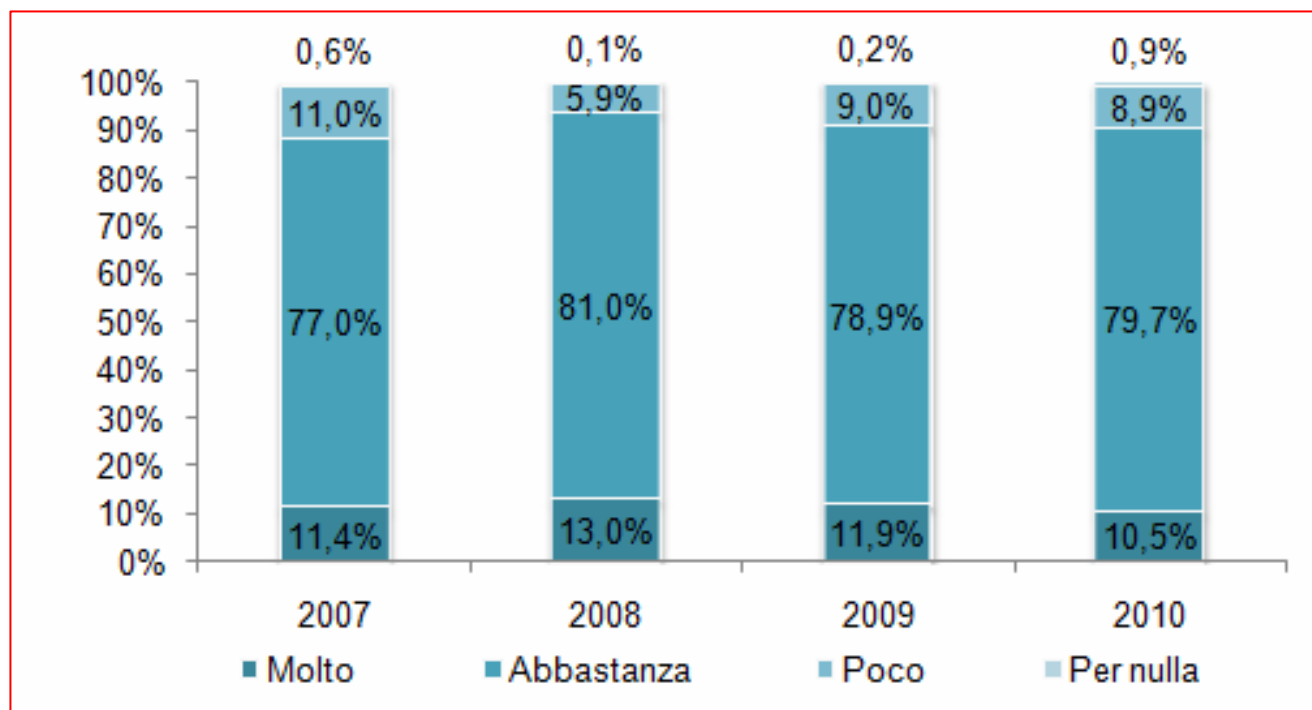
3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?



Oltre nove torinesi su dieci (10,5% molto soddisfatti e 79,7% abbastanza soddisfatti) sono soddisfatti del servizio di illuminazione pubblica che serve la città. La quota di persone che si dichiarano insoddisfatte non raggiunge il 10%. I torinesi premiano il servizio di illuminazione pubblica che serve la città con un sette e mezzo*.

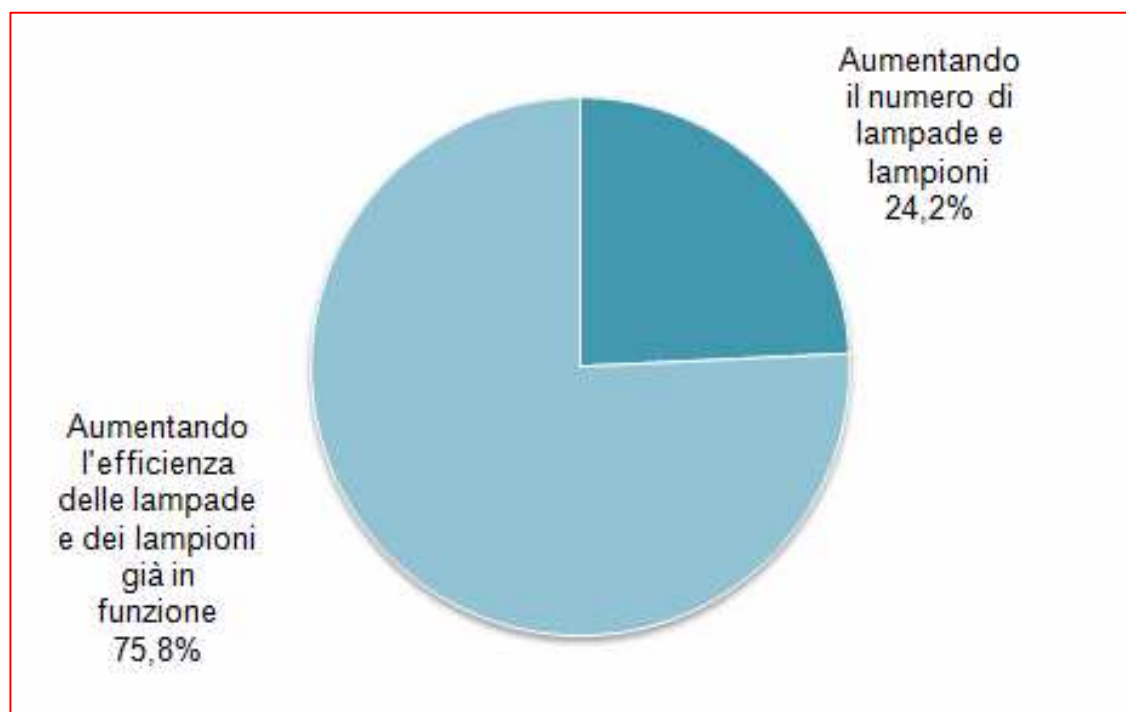
* Domanda posta per la prima volta nella rilevazione 2010.

3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino? *Andamento 2007-2010*



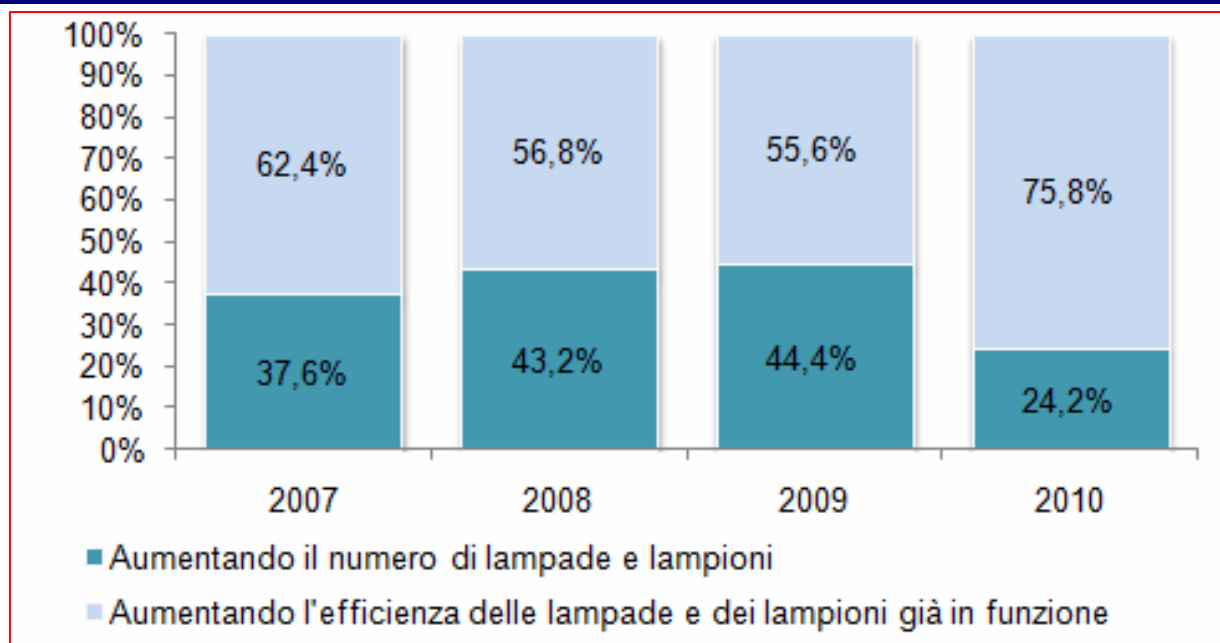
Negli anni la risposta a questa domanda è sempre stata molto positiva, facendo registrare quote di cittadini soddisfatti del servizio sempre attorno al 90% (88,4% nel 2007, 94% nel 2008, 90,8% nel 2009 e 90,2% nel 2010).

3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?



Gli intervistati insoddisfatti dall'illuminazione pubblica torinese, chiamati a scegliere tra due strategie alternative per migliorare il servizio offerto, hanno indicato in maggioranza che preferirebbero venisse incrementata l'efficienza delle lampade e dei lampioni già in funzione (75,8%) anziché aumentare il numero di dispositivi (24,2%).

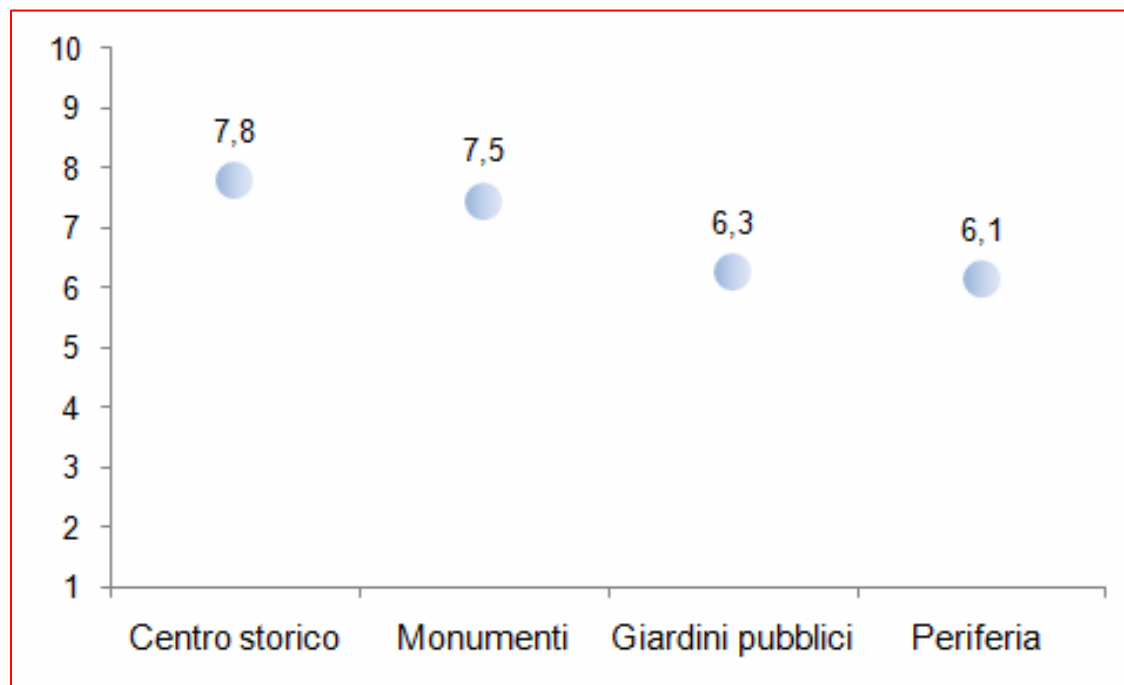
3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto? *Andamento 2007-2010*



L'aumentata efficienza delle lampade e dei lampioni già in funzione anziché l'incremento del loro numero è sempre stata la strategia scelta più di frequente dagli intervistati che si sono dichiarati insoddisfatti del servizio di illuminazione pubblica. Ma nel 2010 l'ago della bilancia pende con ancora più decisione verso un aumento dell'efficienza dei dispositivi già installati sul territorio cittadino.

Domanda posta solo a cittadini che si sono dichiarati insoddisfatti del servizio di Illuminazione Pubblica a Torino: N=116 (2007); N=60 (2008); N=91 (2009), N=98 (2010)

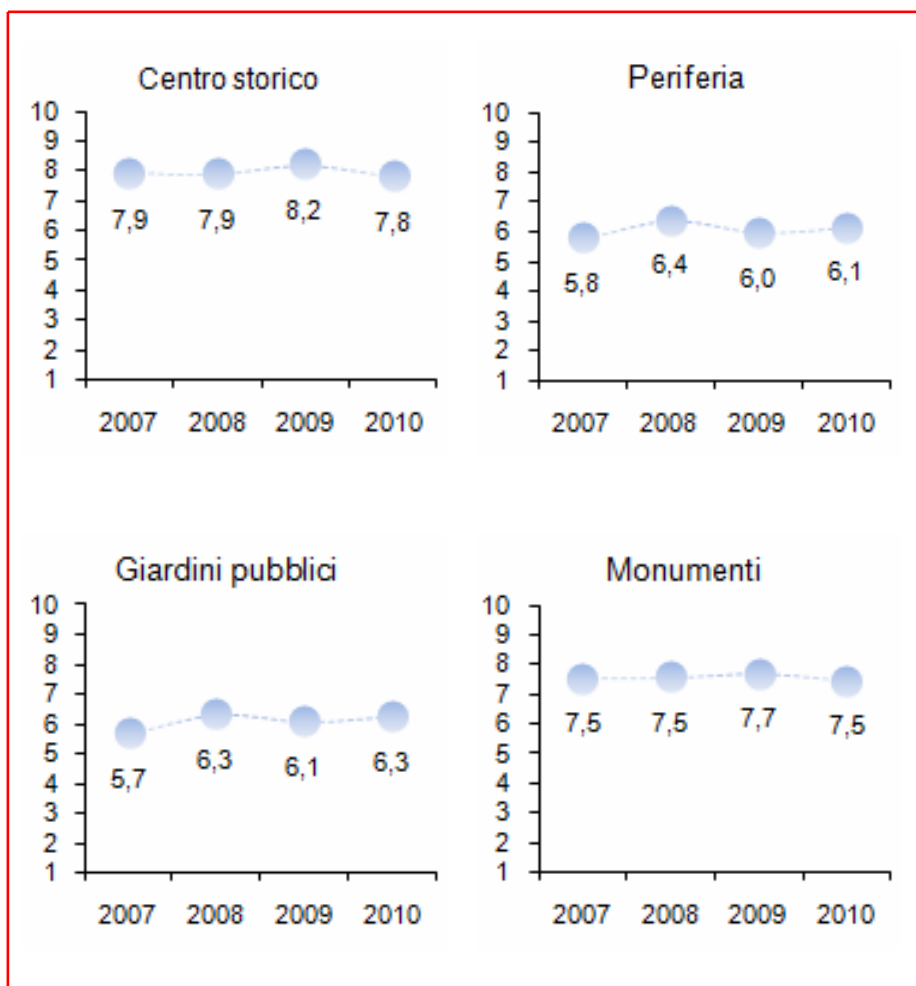
3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?



I torinesi valutano pienamente sufficiente l'illuminazione pubblica delle zone periferiche della città (6,1 punti su dieci) e dei giardini pubblici (6,3 punti su 10).

Gli intervistati hanno valutato molto sopra la sufficienza l'illuminazione pubblica dei monumenti (7,5 su 10) e del Centro storico (7,8 su 10).

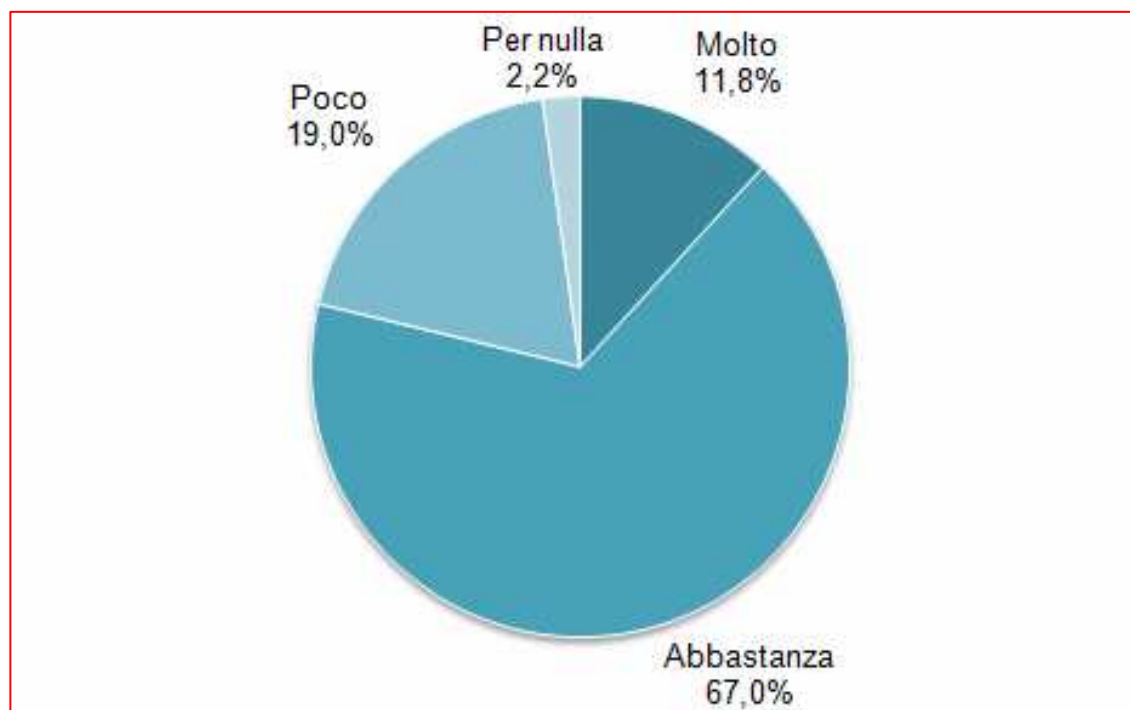
3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città quale voto sceglierebbe? *Andamento 2007-2010*



Il centro cittadino si conferma negli anni il fiore all'occhiello della città secondo i suoi abitanti per quanto riguarda il servizio di illuminazione pubblica. I monumenti stessi sono illuminati in misura più che soddisfacente secondo i torinesi.

Anche la periferia e i giardini pubblici, dopo un avvio incerto nel 2007, non sono mai scesi al di sotto della sufficienza nelle valutazioni dei torinesi.

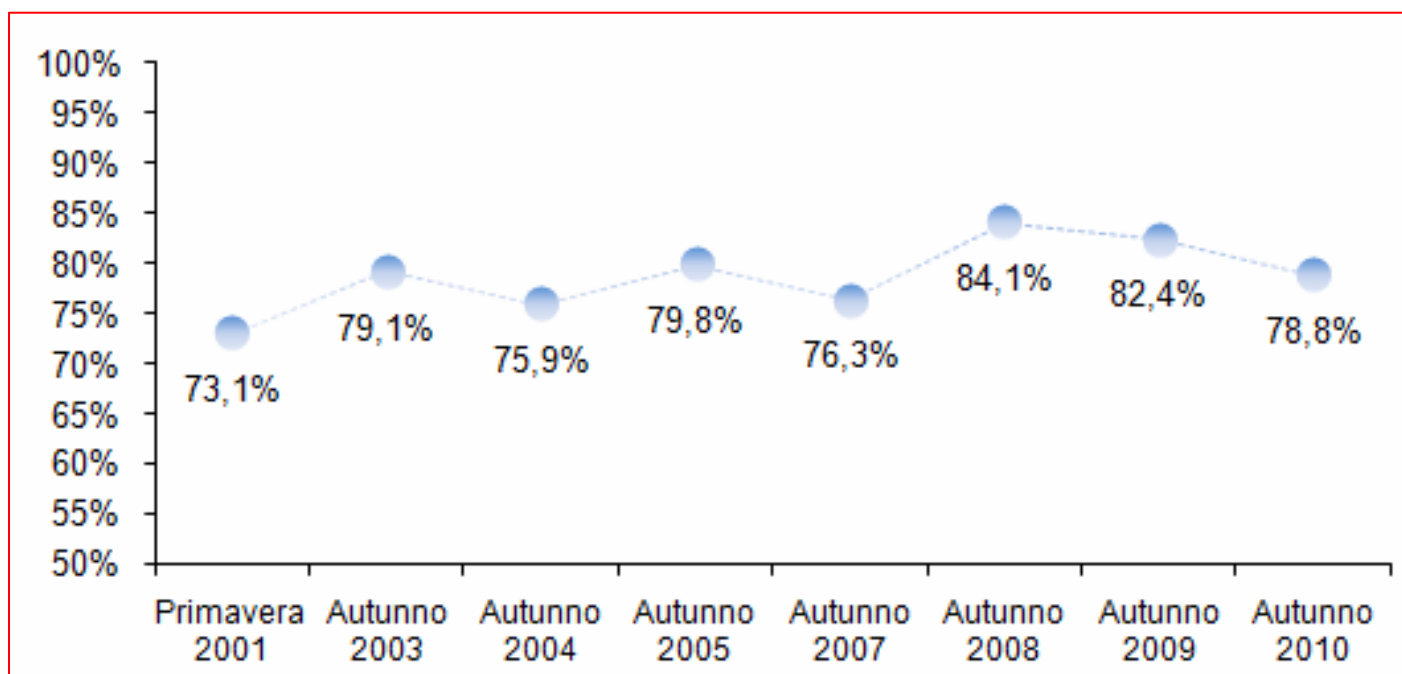
3.4. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?



La valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza è sempre molto positiva. È molto soddisfatto l'11,8% degli intervistati e abbastanza il 67%. Il 21,2% degli intervistati, circa un torinese su cinque, ritiene al contrario insoddisfacente l'illuminazione che serve l'area di residenza. In media, i torinesi premiano con un 7+ l'illuminazione della propria area di residenza*.

* Domanda posta per la prima volta nella rilevazione 2010.

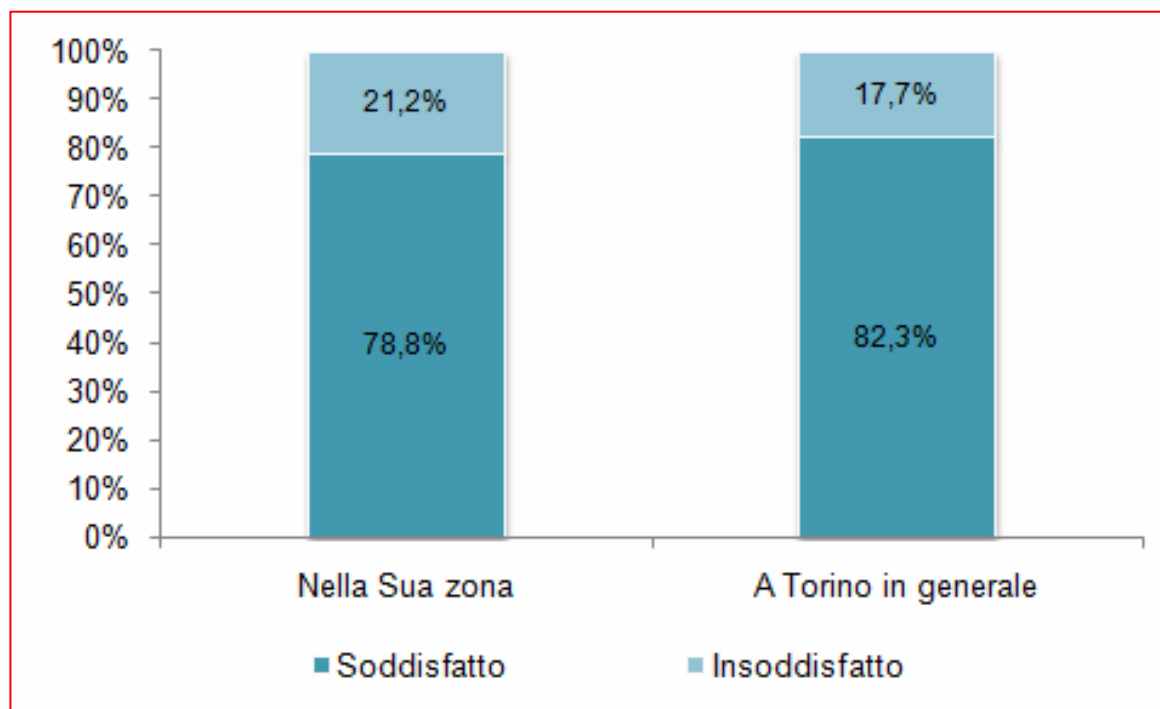
3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade nella zona di residenza. *Andamento 2001-2010*



% di persone Molto o Abbastanza soddisfatte, al netto dei Non so.

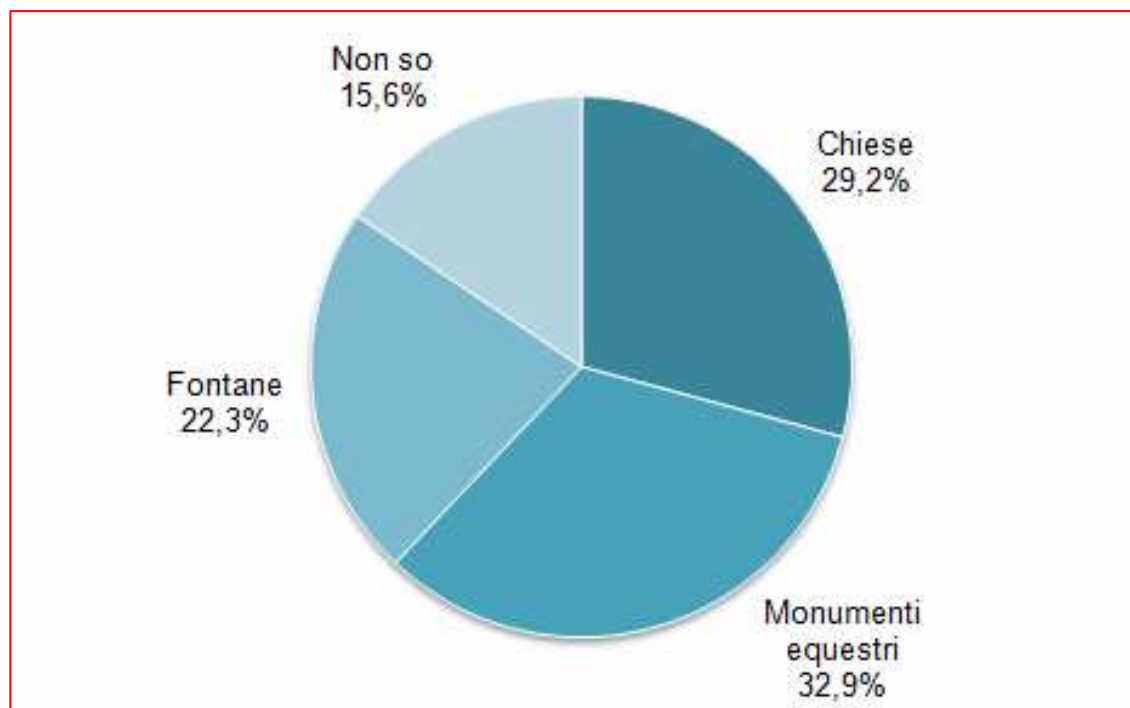
La valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza negli anni è sempre stata caratterizzata da un largo favore da parte della popolazione. La maggioranza assoluta dei torinesi, infatti, si è sempre dichiarata molto o abbastanza soddisfatta del servizio. Nel 2010 la quota di residenti soddisfatti si è attestata al 78,8%.

3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade in città e nella zona di residenza. *Confronto*



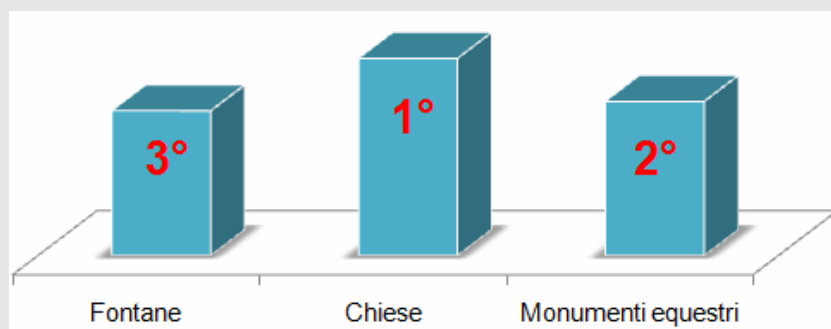
Anche se la quota di persone soddisfatte si contrae passando dalla valutazione dell'illuminazione pubblica della città in generale a quella delle vie vicine a casa, in generale essa si mantiene a un livello molto elevato. Il solo fatto di aver focalizzato l'attenzione su un'area particolare come quella di residenza è probabilmente sufficiente a spiegare una maggior severità di giudizio, anche se lieve, da parte degli intervistati.

3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate?



A giudizio degli intervistati le opere architettoniche che beneficiano della migliore illuminazione a Torino sono i monumenti equestri, indicati da un intervistato su tre (32,9%) come tipo di edificio meglio illuminato. Seguono quasi in pareggio le Chiese, (29,2%) e le fontane (22,3%). Il 15,6% degli intervistati non sa invece scegliere.

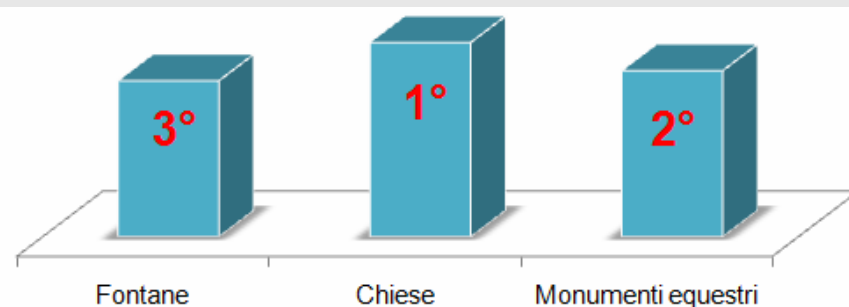
3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate? *Confronto 2007-2010*



2007 (non so=13,2%)



2008 (non so=16,5%)



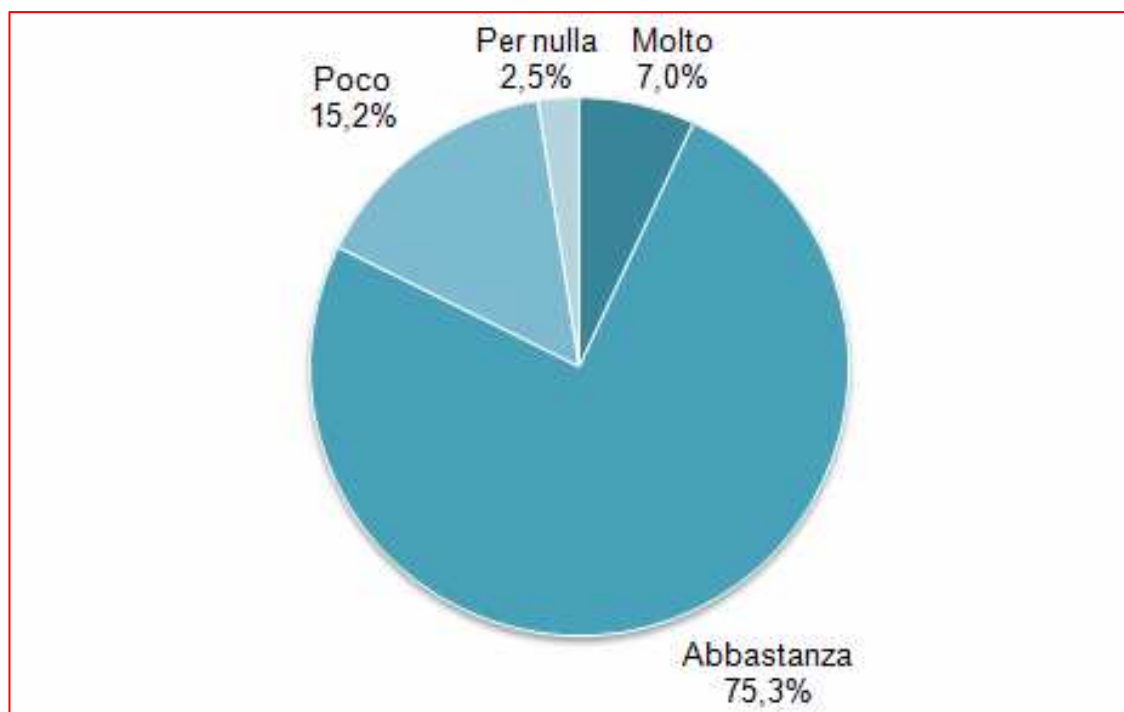
2009 (non so=11,3%)



2010 (non so=15,6%)

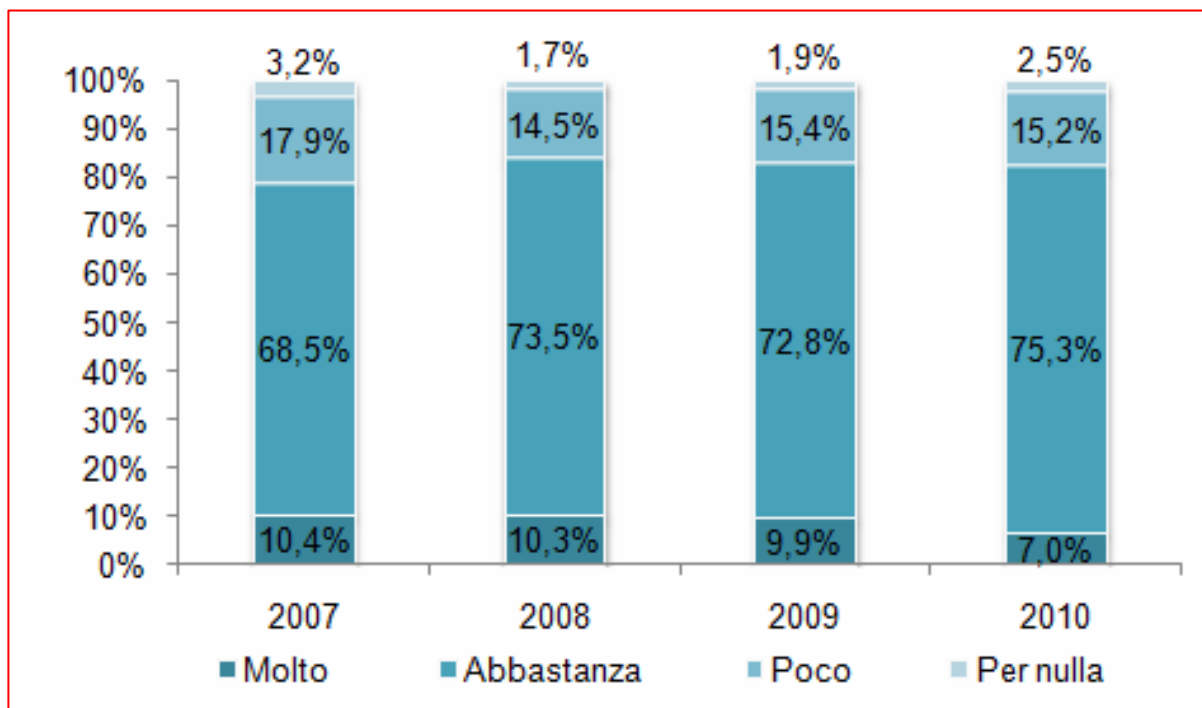
Sul podio delle opere architettoniche meglio illuminate si sono avvicendati negli ultimi quattro anni il monumenti equestri (primi classificati quest'anno e nel 2008) e le Chiese (prime nel 2007 e nel 2009).

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



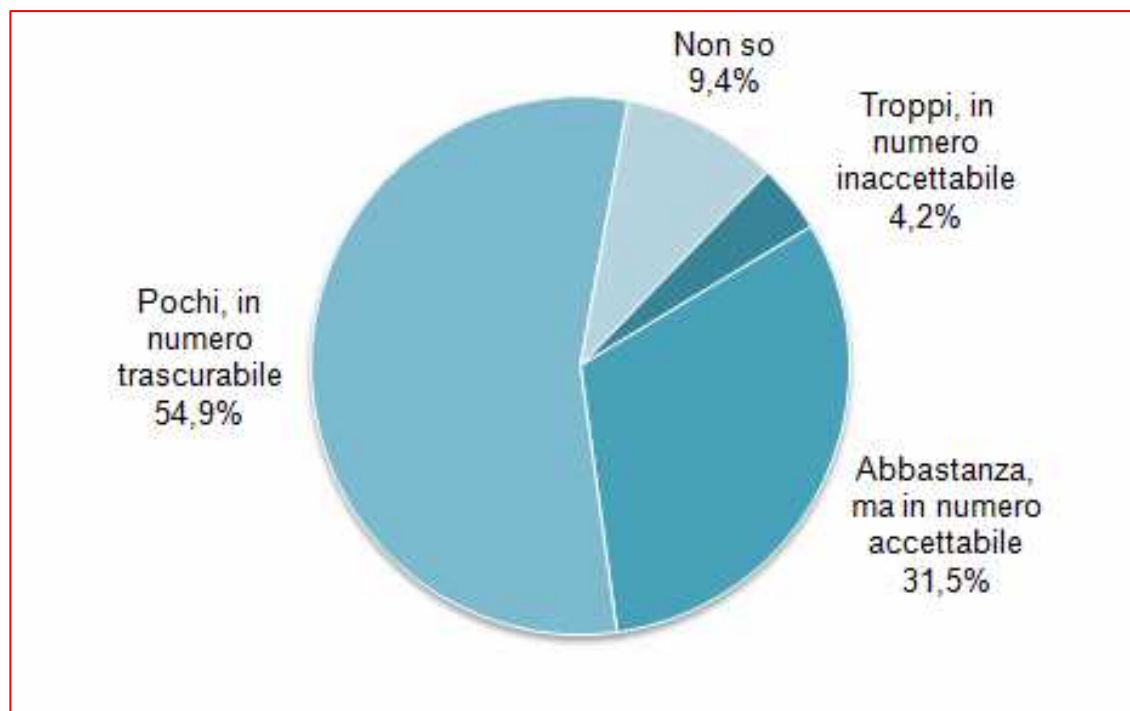
Sempre restando nell'ambito dei giudizi estetici, l'aspetto dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica soddisfa una larga maggioranza di intervistati: il 7% si dice molto soddisfatto, il 75,3% abbastanza. Solo una piccolissima percentuale di torinesi è del tutto insoddisfatto (2,5%) e il 15,2% lo è poco.

3.6. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica? *Andamento 2007-2010*



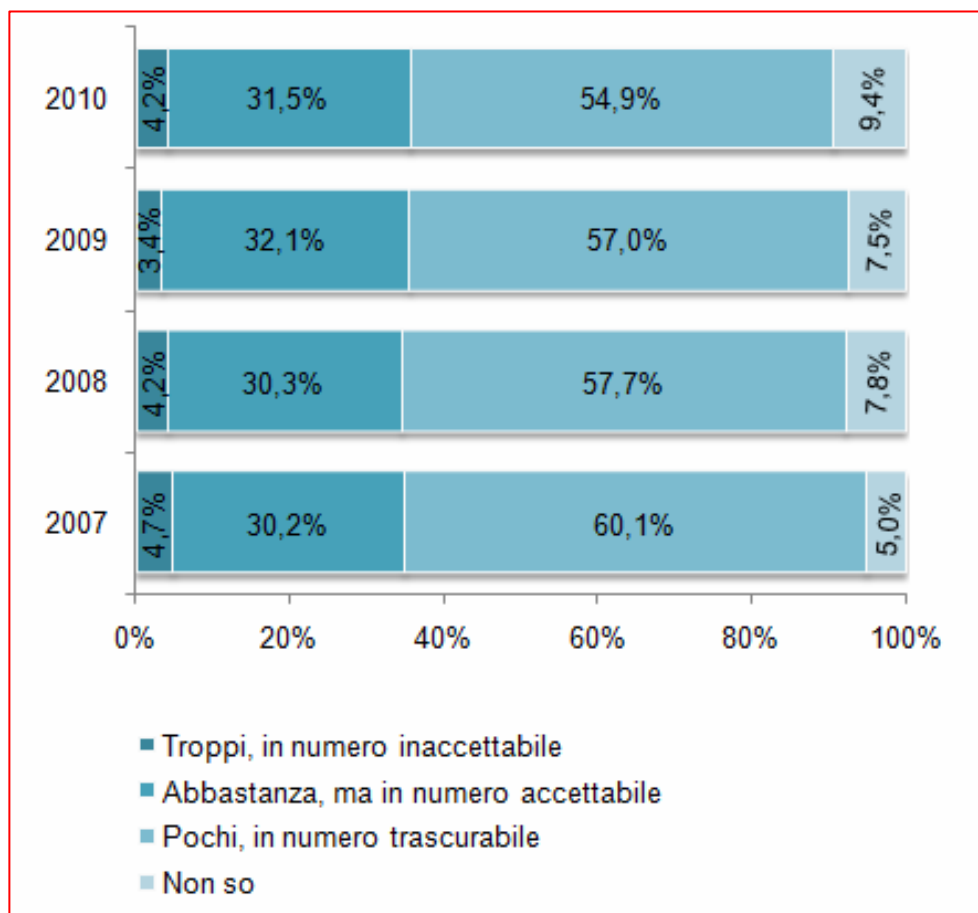
La gradevolezza estetica dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica di Torino è sempre stata riconosciuta da una larga maggioranza di intervistati, sempre attorno all'80%.

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



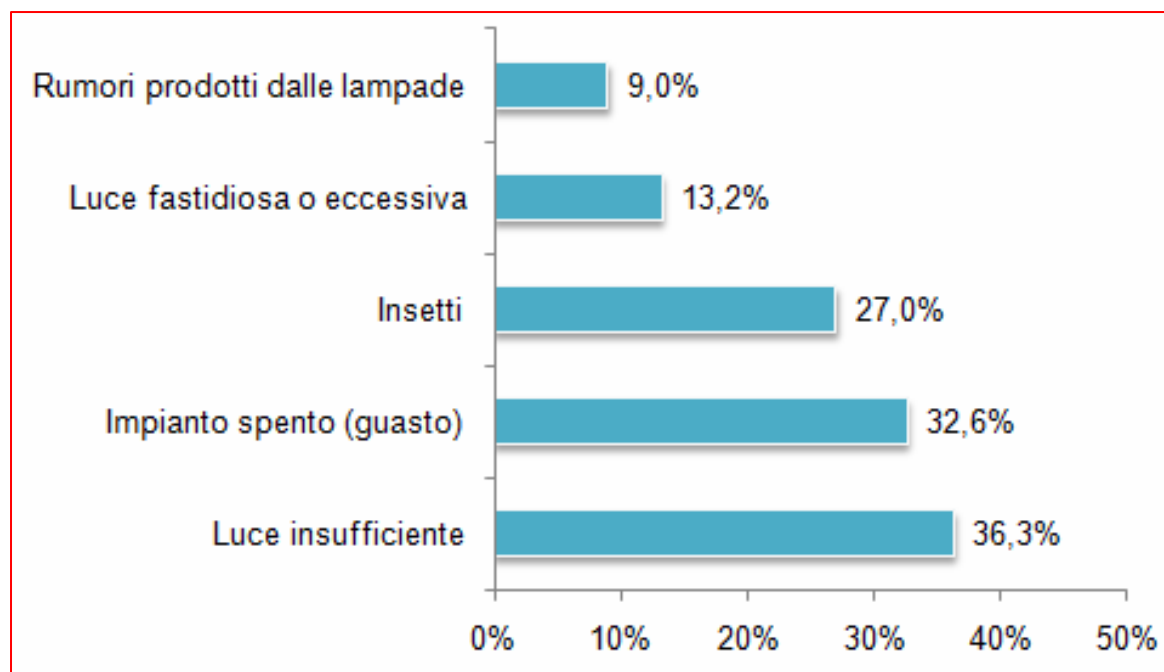
Secondo la maggioranza degli intervistati il numero di lampade e lampioni guasti a Torino è trascurabile, o comunque entro limiti accettabili. Il 54,9% dei cittadini pensa che siano pochi, e quasi un torinese su tre (31,5%) ritiene che il loro numero sia comunque accettabile. Solo il 4,2% degli intervistati ritiene che a Torino vi siano troppe lampade e lampioni guasti mentre il 9,4% non sa esprimersi in merito.

3.7. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti? *Andamento 2007-2010*



Risulta stabile la percezione da parte dei cittadini che i dispositivi in uso per garantire l'illuminazione pubblica siano in buone condizioni. Non supera mai il 5% la quota di cittadini che ritengono che il numero di dispositivi guasti sia inaccettabile.

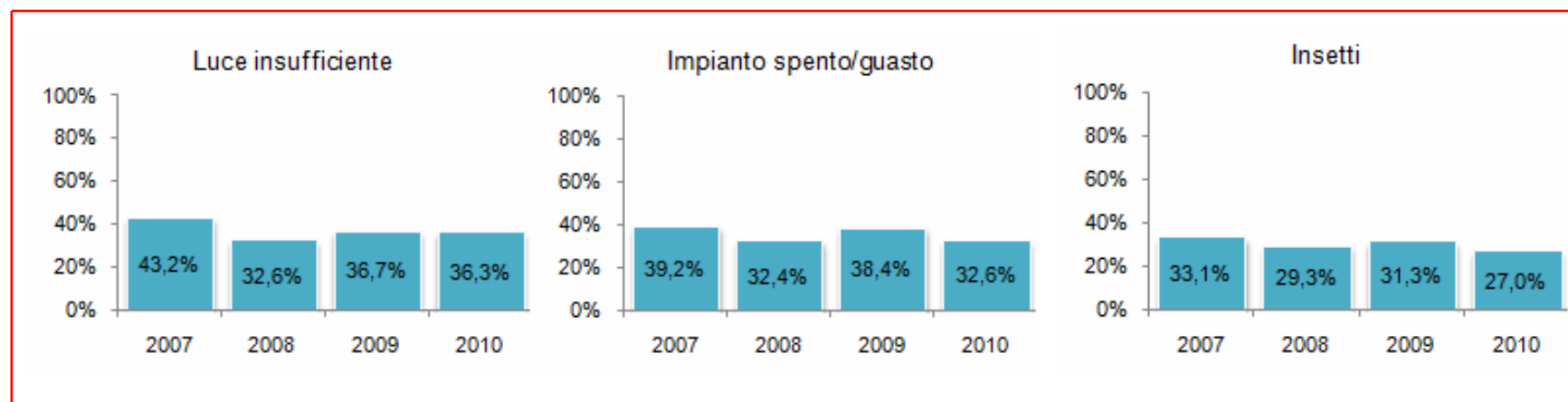
3.8. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?



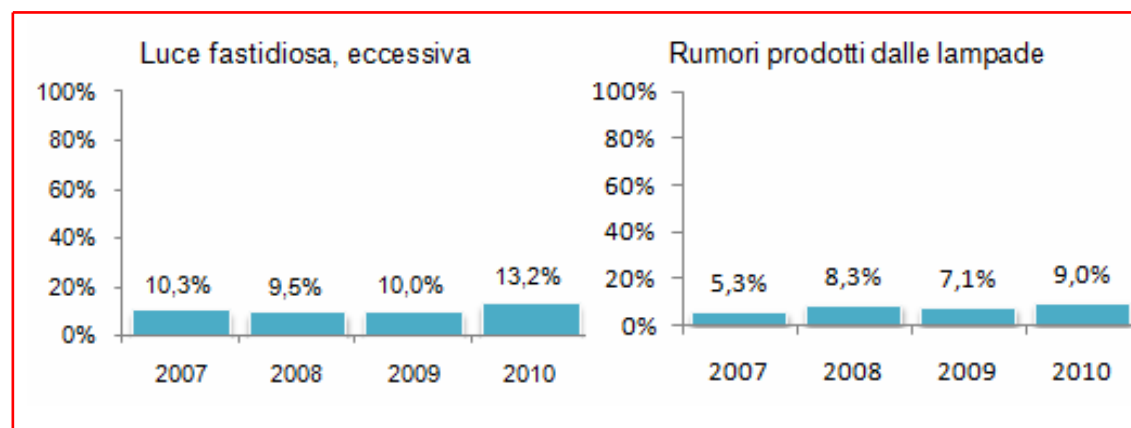
% di risposte "Si" al netto dei Non so

Tra i potenziali inconvenienti legati all'illuminazione pubblica, quelli testimoniati più di frequente sono che l'impianto emetta poca luce (36,3%), che sia spento o guasto (32,6%) o che faccia da richiamo per gli insetti (27%). Molto meno riscontrati dai cittadini sono i casi di luce fastidiosa o eccessiva (13,2%) o di rumori prodotti dalle lampade (9%).

3.8. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti? *Andamento 2007-2010*



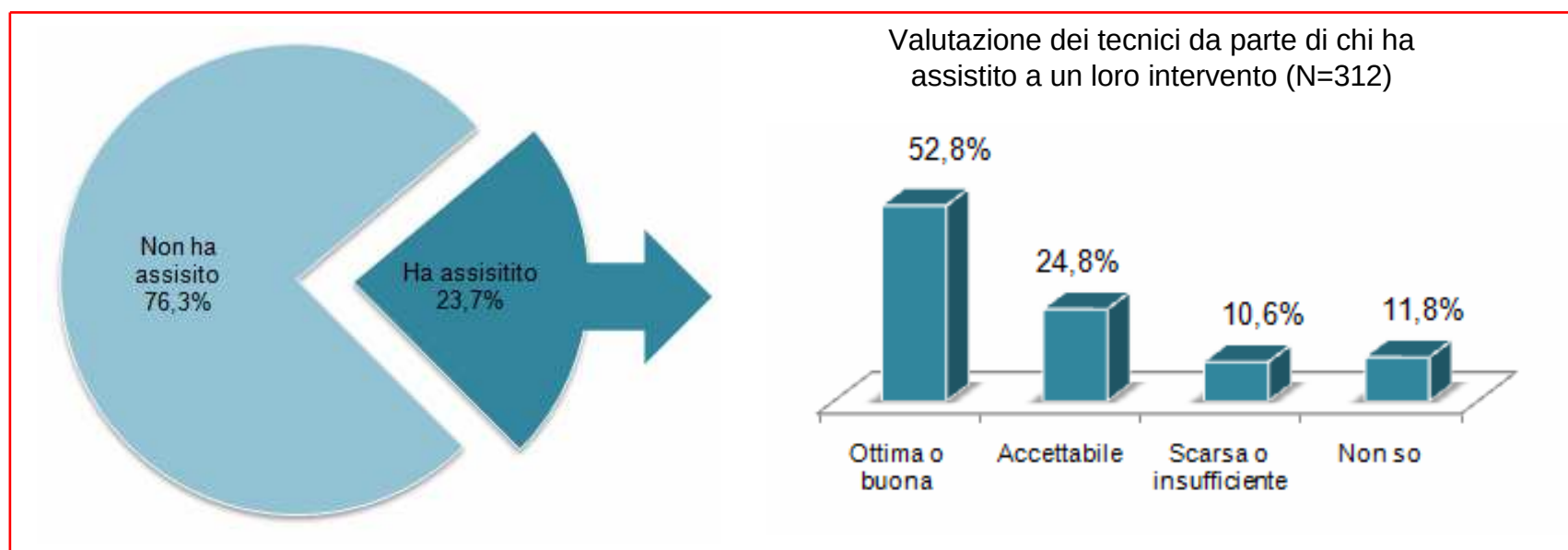
% di risposte "Si" al netto dei Non so



% di risposte "Si" al netto dei Non so

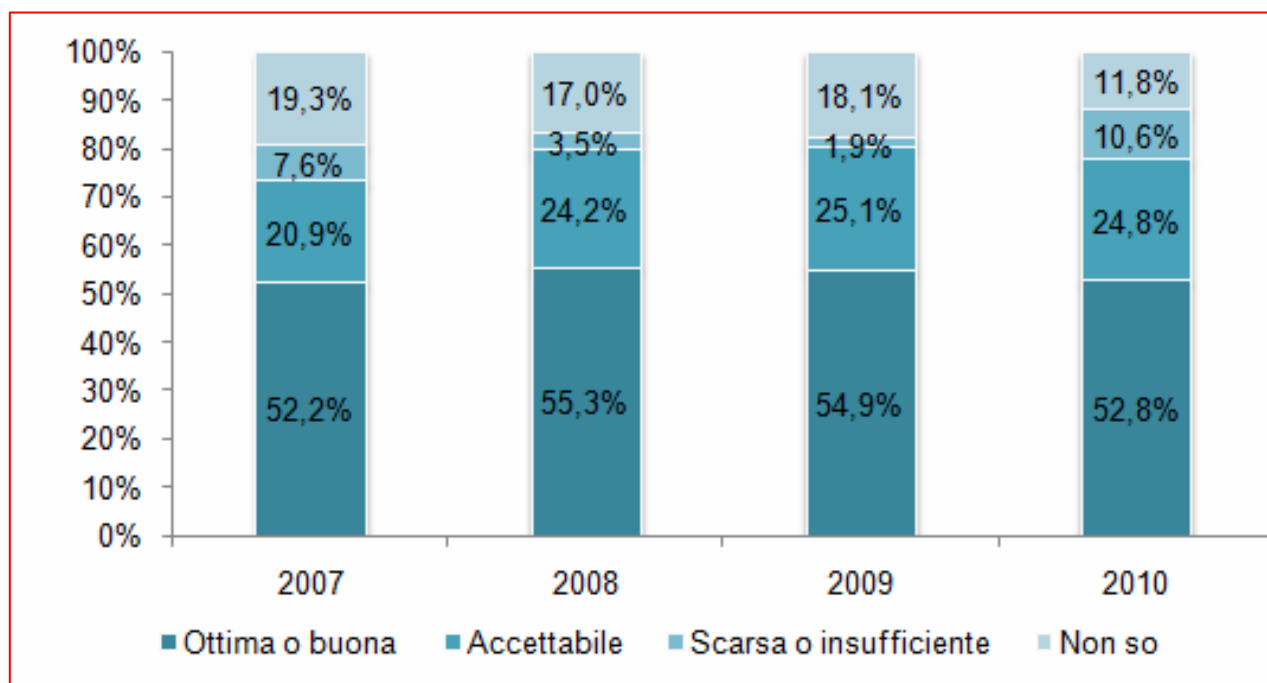
Luce insufficiente, impianti spenti o guasti e la presenza di insetti sono tra gli inconvenienti dei quali sono stati testimoni un numero maggiore, seppur contenuto, di cittadini. Molti meno i cittadini che, negli anni, sono stati testimoni di inconvenienti quali la luce fastidiosa o eccessiva o il rumore emesso dalle lampade.

3.9. 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?



Tra quanti hanno assistito a un intervento di riparazione o di ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi (23,7% dei rispondenti), il giudizio sull'efficienza del personale impiegato è molto positiva: oltre la metà la definisce ottima o quantomeno buona.

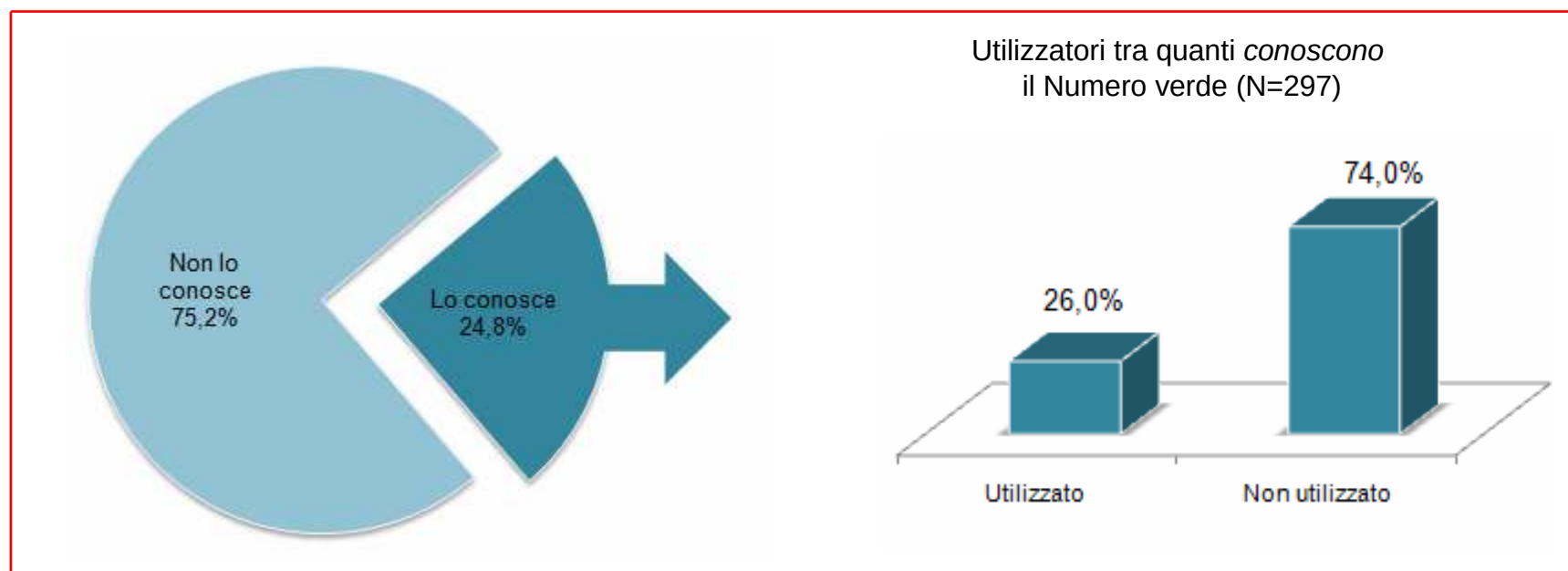
3.9. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire? *Andamento 2007-2010*



Nel triennio in esame, la valutazione dell'efficienza del personale di Iride Servizi osservato all'opera è sempre stata positiva.

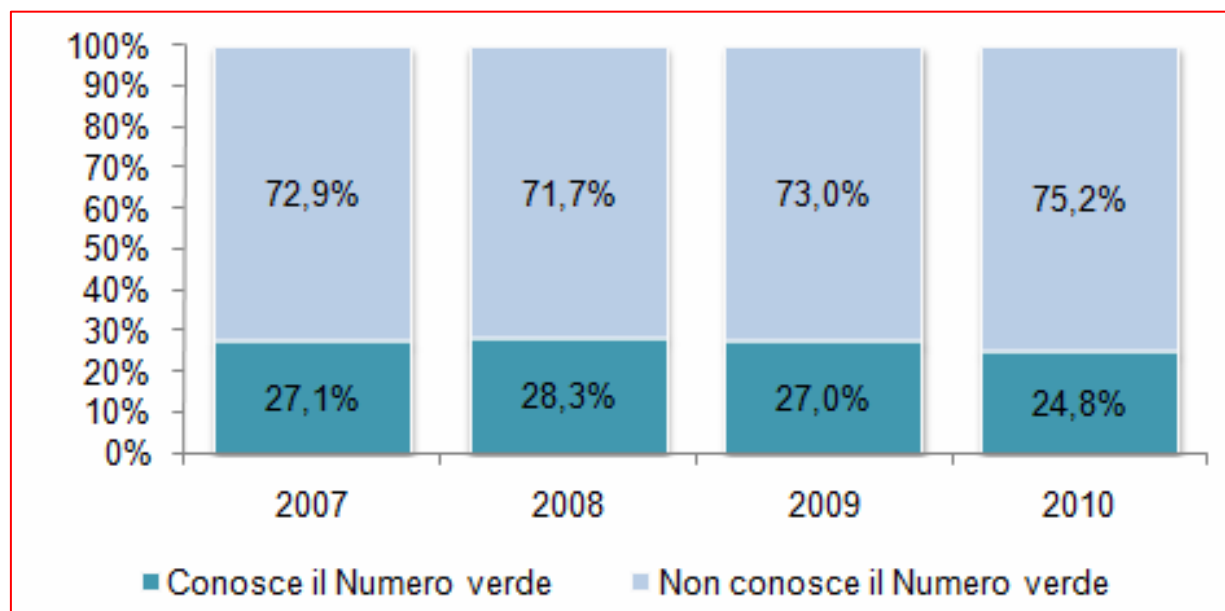
Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=279 (2007); N=293 (2008); N=253 (2009); N=312 (2010)

3.10. È a conoscenza dell'esistenza del Numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?



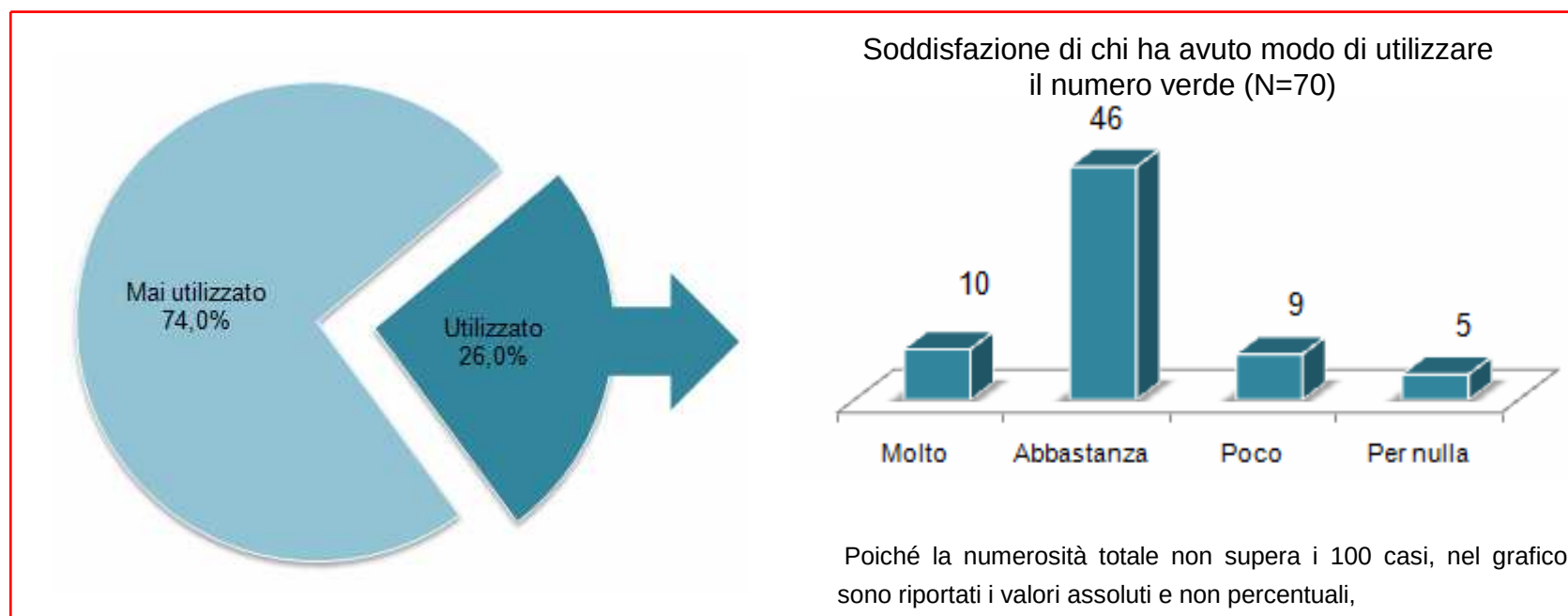
Poco meno di un intervistato su quattro (24,8%) sa che Iride Servizi ha messo a disposizione della cittadinanza un Numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Tra quanti ne sono a conoscenza, poco più di uno su quattro (26%) l'ha effettivamente utilizzato per segnalare un guasto.

3.10. È a conoscenza dell'esistenza del Numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica? *Andamento 2007-2010*



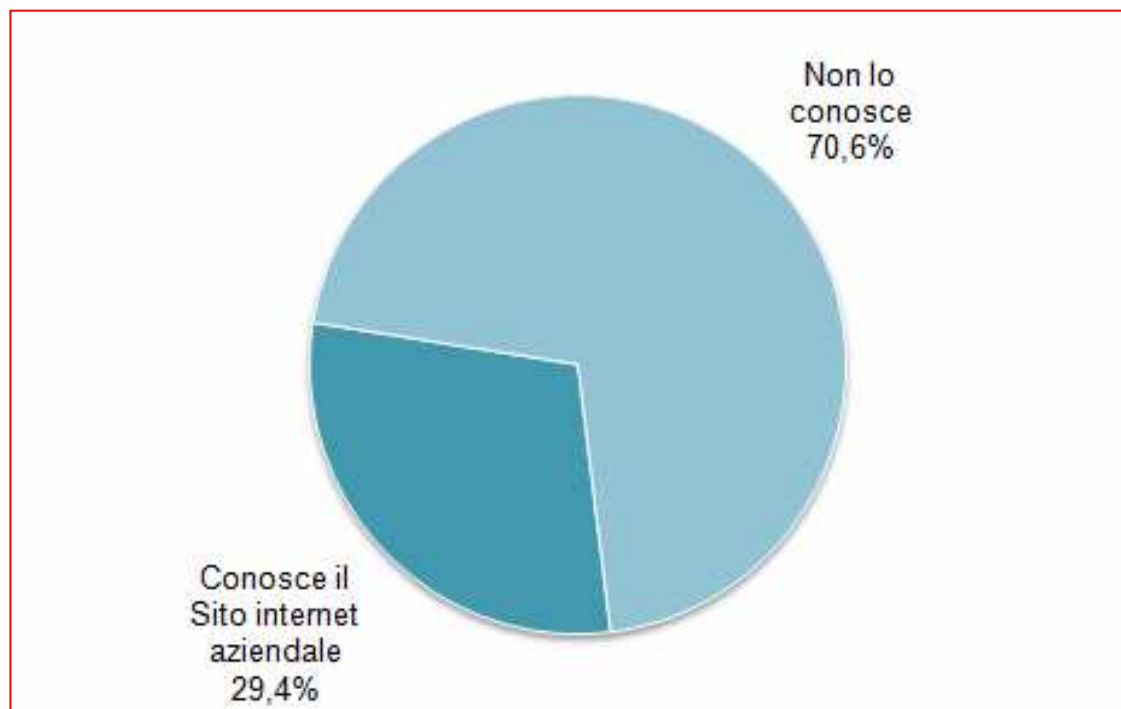
La conoscenza del Numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica è stabile nella popolazione. Nel triennio considerato, risponde di esserne a conoscenza circa un intervistato ogni quattro.

3.11. Se ha utilizzato il Numero verde per segnalare eventuali guasti, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione?



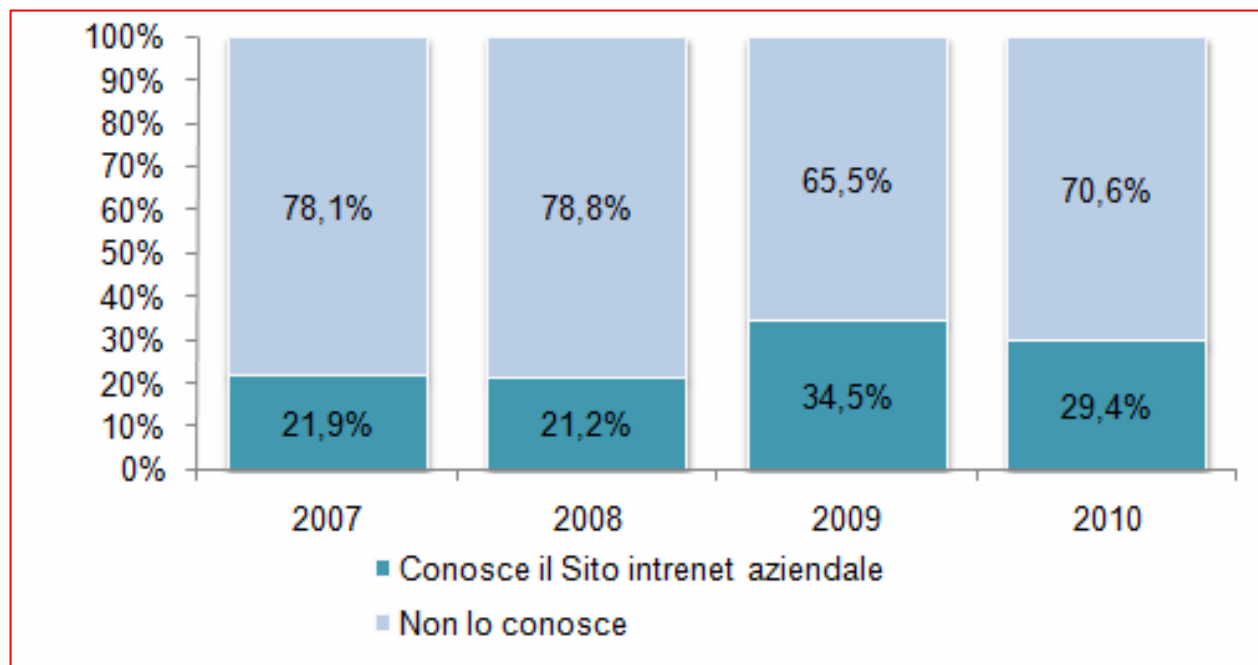
Come anticipato, il 24,8% degli intervistati sa che è a disposizione dei torinesi un Numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Di questi, solo uno su quattro ne ha fatto effettivamente uso (pari a 70 intervistati) restandone nella maggior parte dei casi soddisfatto.

3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?



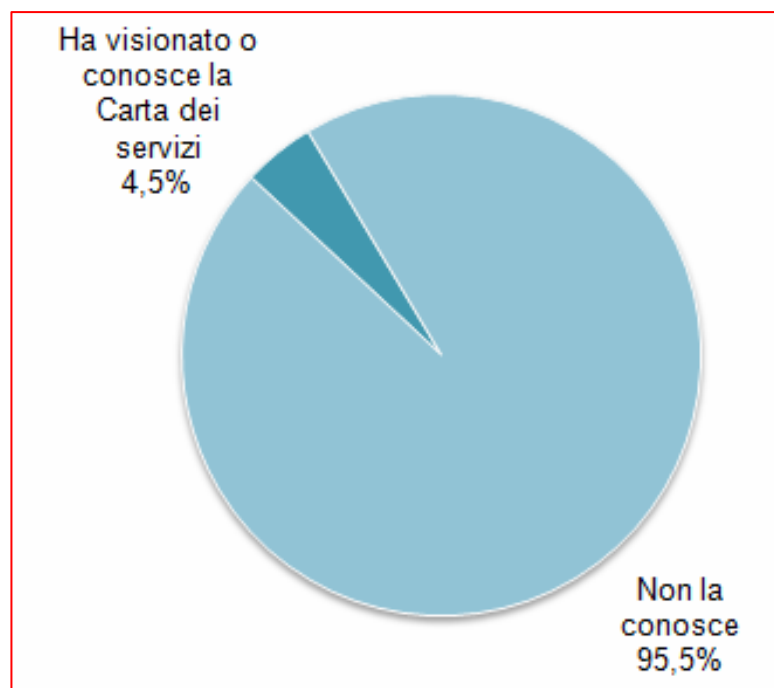
Poco più conosciuto rispetto al numero verde per la segnalazione dei guasti è il sito internet di Iride Servizi, noto al 29,4% degli intervistati.

3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica? *Andamento 2007-2010*



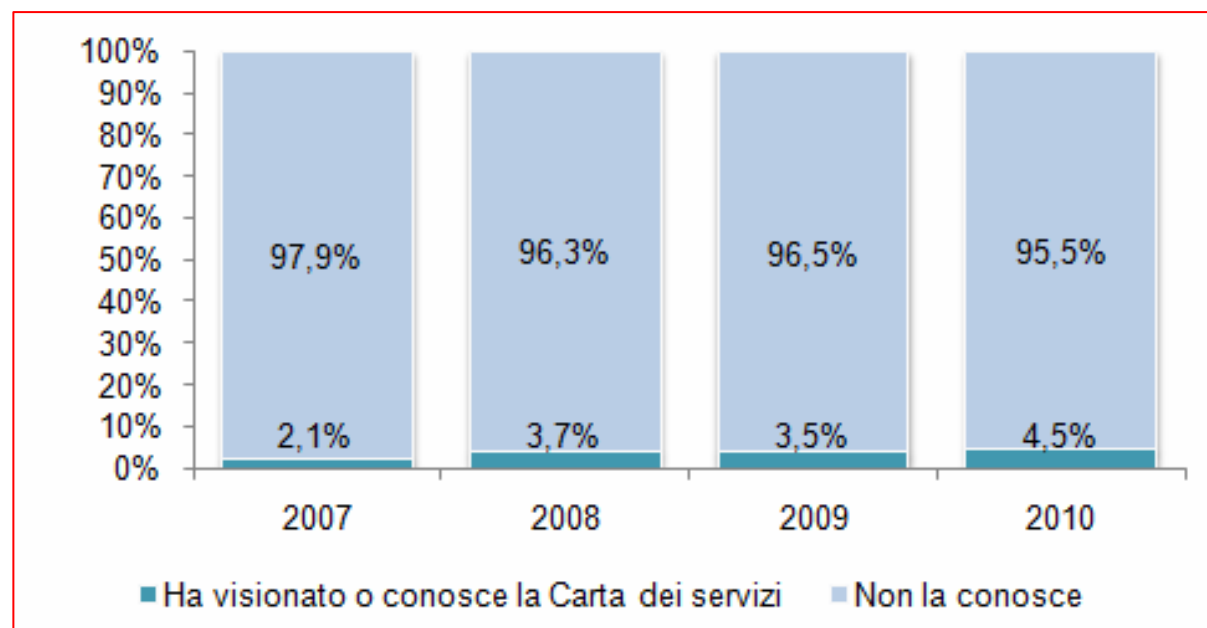
Lievemente in calo nel passaggio dal 2009 al 2010 la quota di cittadini informati dell'esistenza del sito internet aziendale ove recepire informazioni sull'illuminazione pubblica. Il bilancio è tuttavia positivo: il dato odierno, confrontato con la prima rilevazione, fa registrare un incremento di circa sette punti percentuali di cittadini informati.

3.13. 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?

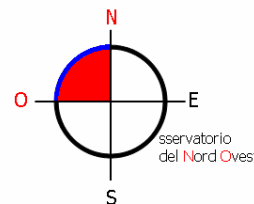


Anche se quasi un intervistato su tre dichiara di conoscere il sito internet aziendale, appena il 4,5% dichiara di aver preso visione della Carta dei Servizi in esso pubblicata.

3.13. 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? *Andamento 2007-2010*



Nel periodo in esame la quota di intervistati che ha dichiarato di aver preso visione della Carta dei Servizi è stata sempre inferiore al 4%.



Dicembre 2010

La valutazione della gestione degli impianti semaforici



4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate	Confronti temporali
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?	Ammessi
D22. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...	Ammessi
D23. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?	Ammessi
D24. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?	Ammessi
D25. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?	Ammessi

4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (2)*

Domande utilizzate	Confronti temporali
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?	Ammessi
D27. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?	Ammessi
D28. E l'inserimento di molte rotonde, secondo Lei...	Ammessi
D29. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?	Ammessi
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)?	Ammessi

4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (3)*

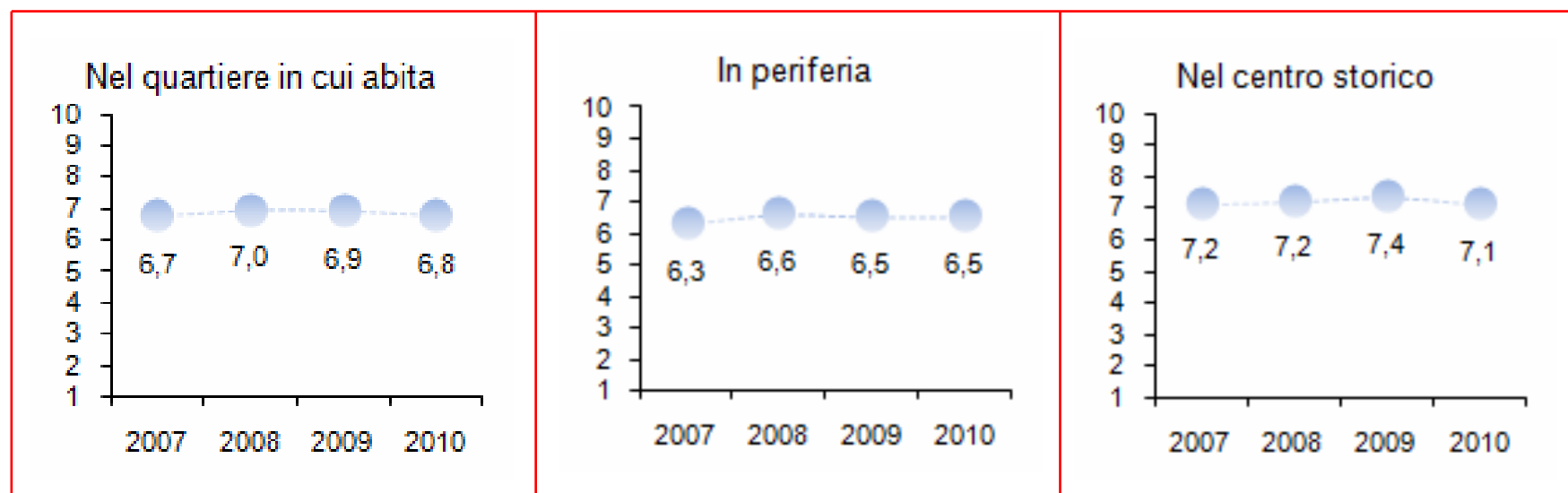
Domande utilizzate	Confronti temporali
D31. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?	Ammessi
D32. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, 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?	Ammessi
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%?	Ammessi
D34. Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?	Ammessi

A dot plot showing the number of visits per month for three locations. The y-axis is labeled from 1 to 10. The x-axis categories are 'Nel quartiere in cui abita', 'In periferia', and 'Nel centro storico'. The values are 6,8, 6,5, and 7,1 respectively.

Location	Visits per month
Nel quartiere in cui abita	6,8
In periferia	6,5
Nel centro storico	7,1

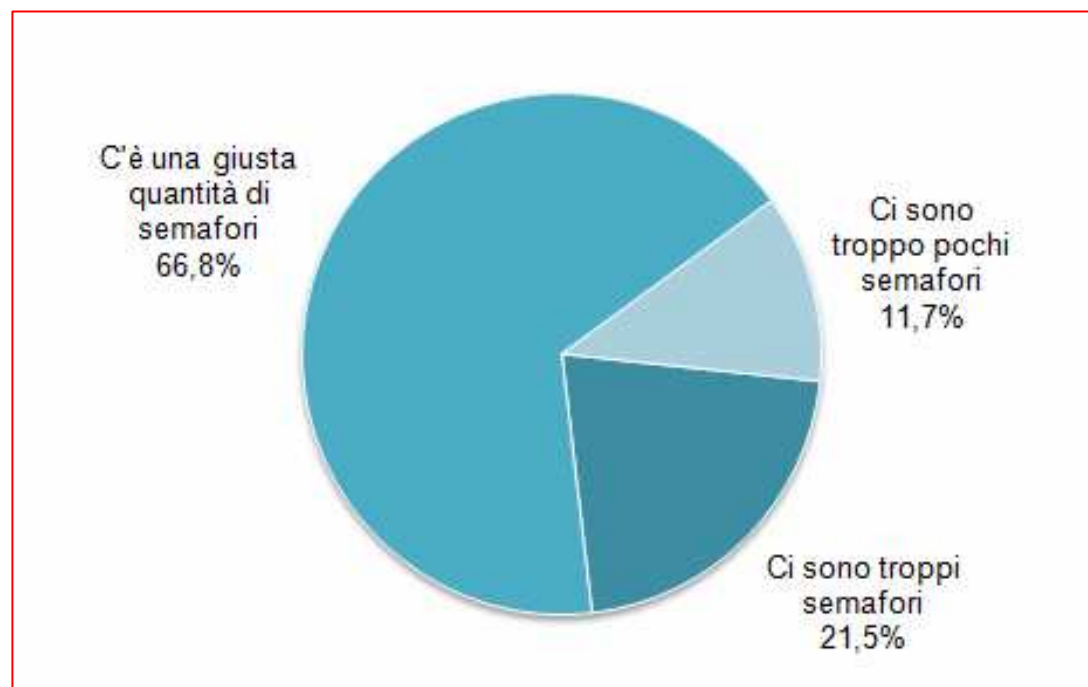
429

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? *Andamento 2007-2010*



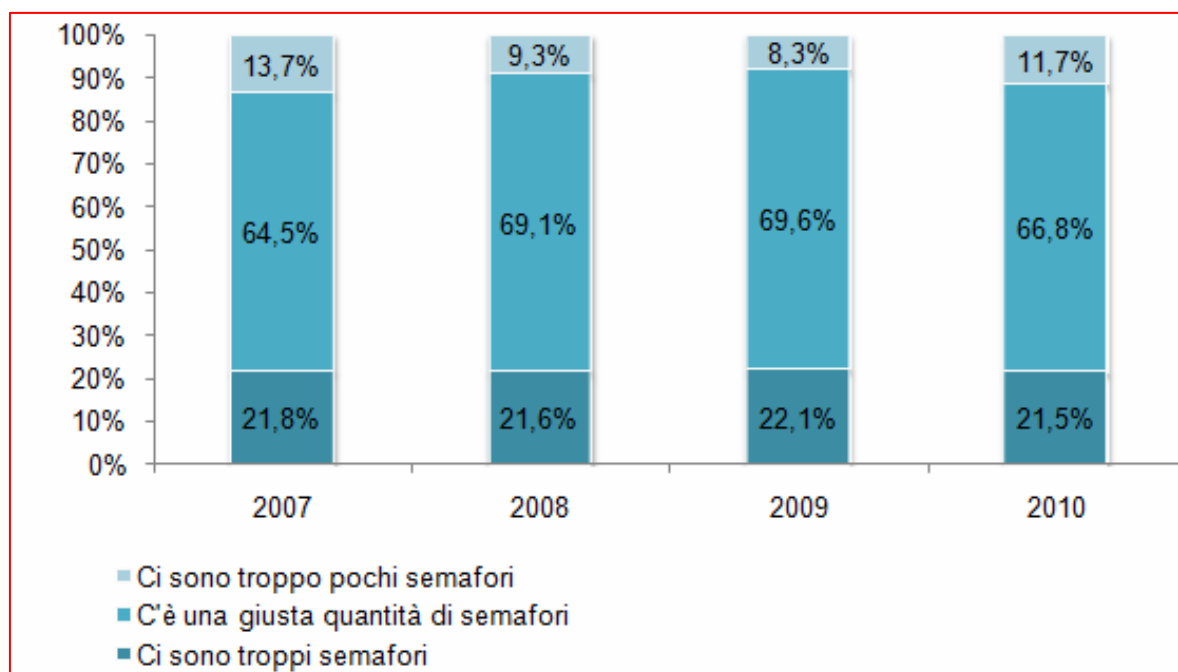
Nel quadriennio considerato, la valutazione che i cittadini fanno dei semafori presenti in città è rimasta stabile. Gli intervistati premiano con un voto sempre pienamente sufficiente e vicino al sette l'illuminazione del proprio quartiere. Anche la periferia ottiene nel triennio sempre la piena sufficienza. Il Centro storico ottiene infine sempre i voti più alti e sempre superiori al sette.

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



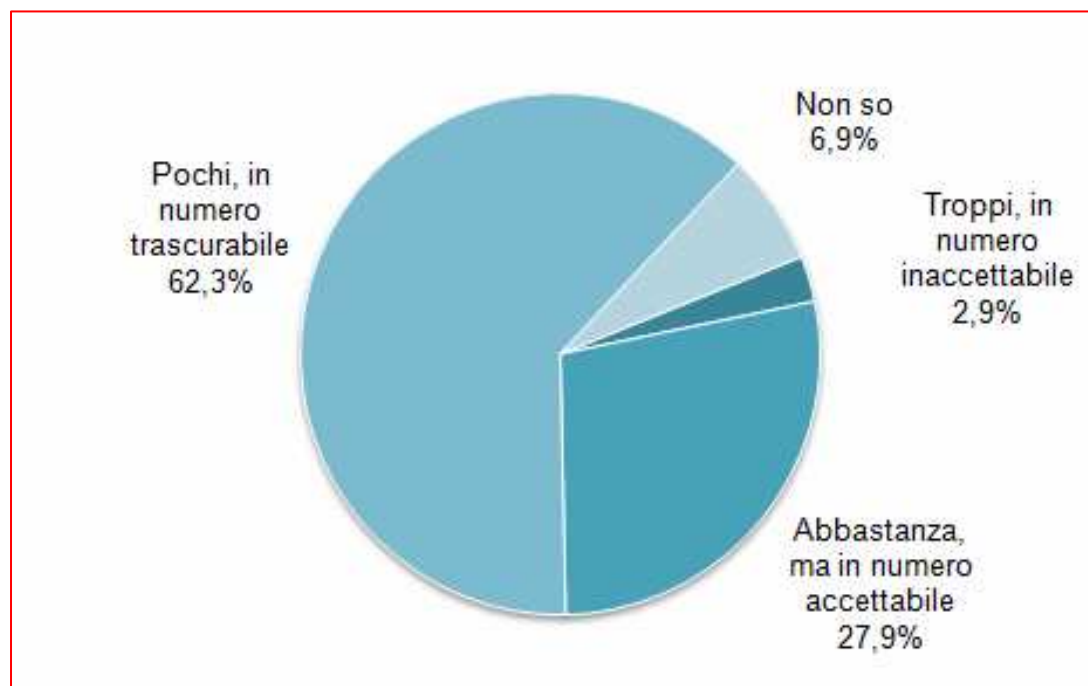
Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati (66,8%) a Torino il traffico cittadino è regolato dalla giusta quantità di semafori. Oltre un intervistato su cinque (21,5%) ritiene che ve ne siano troppi mentre l'11,7% reputa il loro numero insufficiente.

4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino... *Andamento 2007-2010*



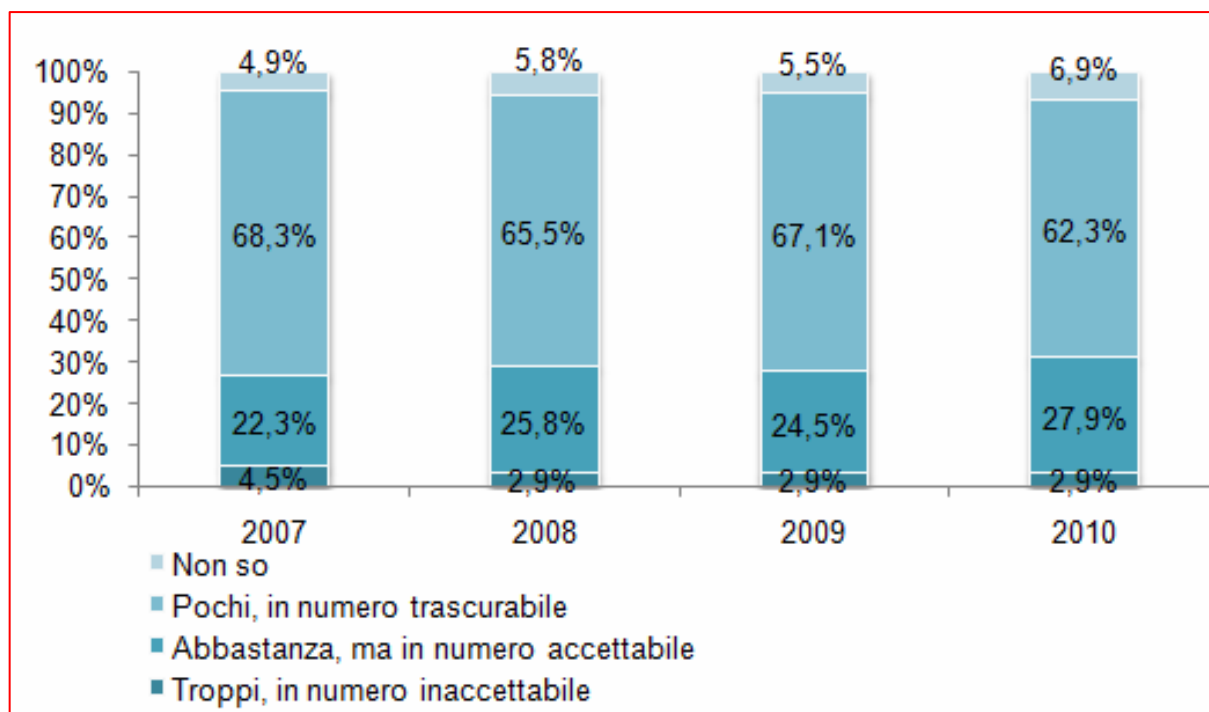
Nel periodo considerato la maggioranza assoluta degli intervistati è sempre stata concorde nel considerare adeguato alle esigenze del traffico il numero di semafori presenti in città.

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



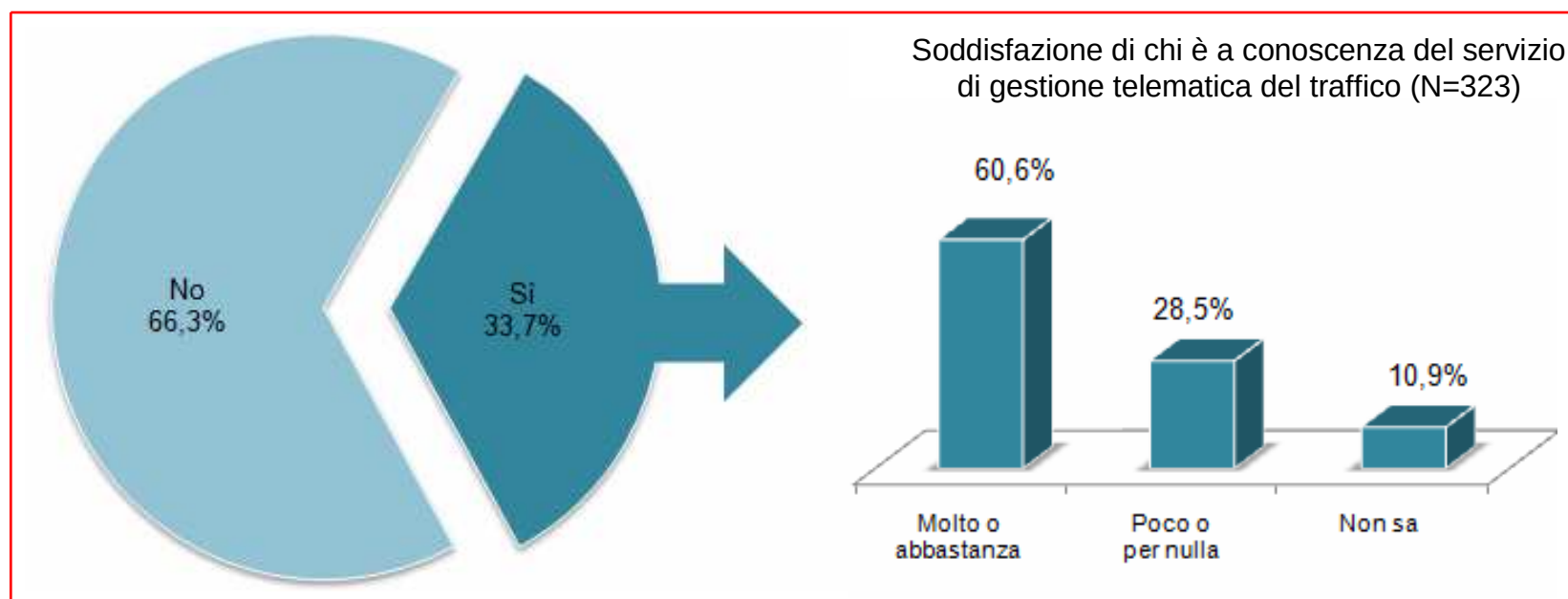
Gli impianti semaforici della città di Torino godono di buona salute. La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori guasti siano presenti in numero trascurabile (62,3%) o quantomeno accettabile (27,9%). Meno del 3% degli intervistati ritiene al contrario che il numero di semafori guasti sia eccessivo.

4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti? *Andamento 2007-2010*



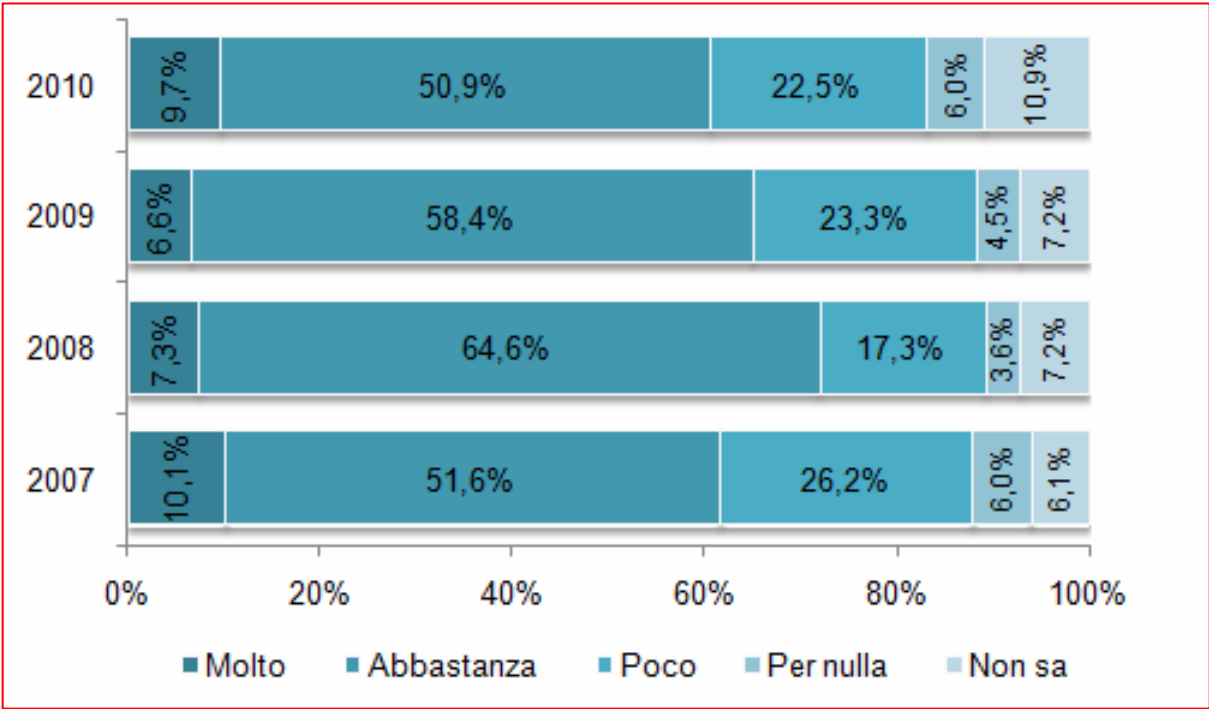
Nel periodo considerato non si evidenziano mutamenti di opinione da parte degli intervistati: una quota sempre inferiore al 5% ritiene che il numero di semafori guasti sia eccessivo, mentre la maggioranza dei torinesi pensa che il loro numero sia accettabile (attorno al 25%, un intervistato su quattro) se non trascurabile

4.4. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio? Se sì, quanto ne è soddisfatto?



Solo il 33,7% degli intervistati ha risposto di essere al corrente che a Torino esiste il servizio di gestione telematica del traffico. Tra quanti ne sono al corrente, la valutazioni sono in massima parte improntate alla soddisfazione.

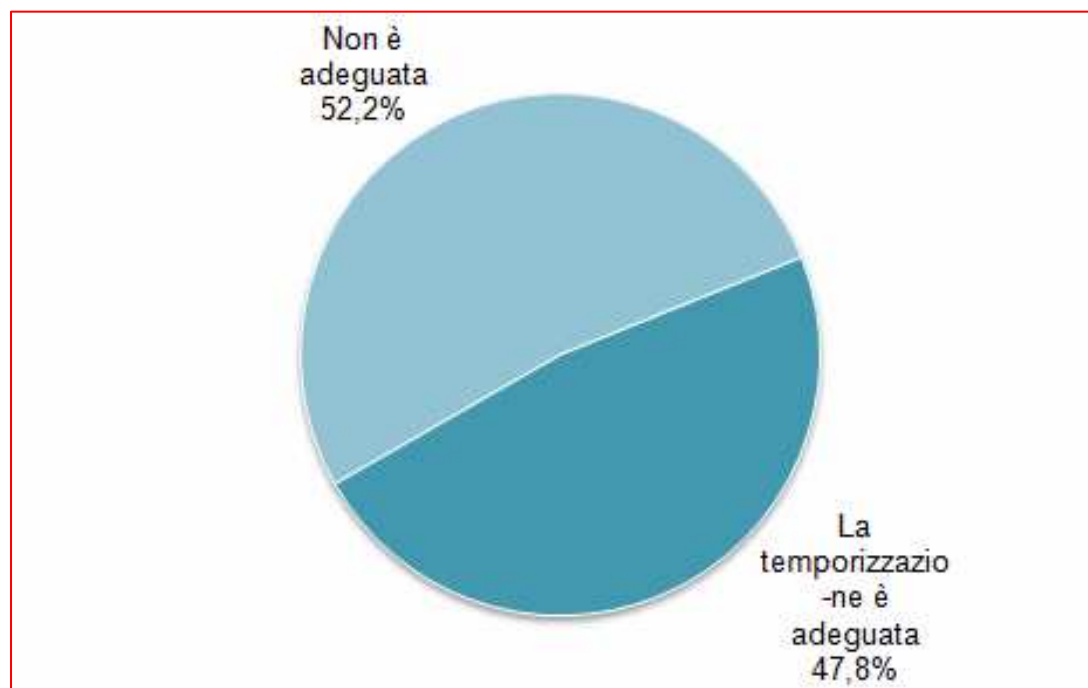
4.5. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico? *Andamento 2007-2010*



Il servizio di gestione telematica del traffico ha sempre riscosso nel periodo in esame il favore dei cittadini che ne sono informati.

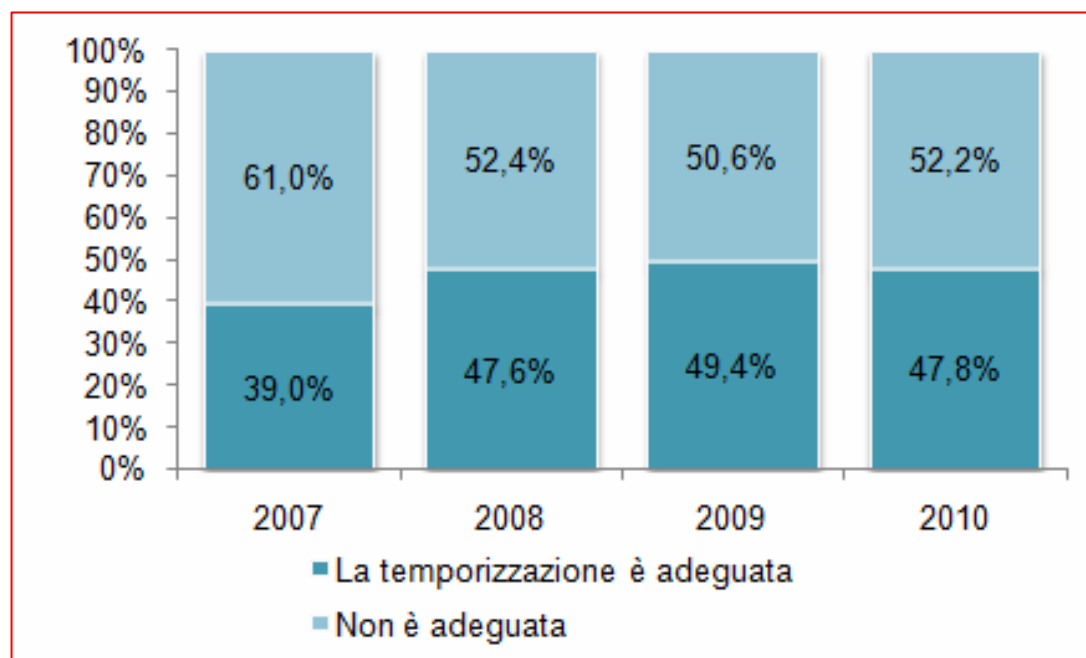
Domanda posta solo agli intervistati che sono a conoscenza del fatto che a Torino è presente un servizio di gestione telematica del traffico: N=366 (2007); N=325 (2008); N=463 (2009); N=323 (2010).

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?



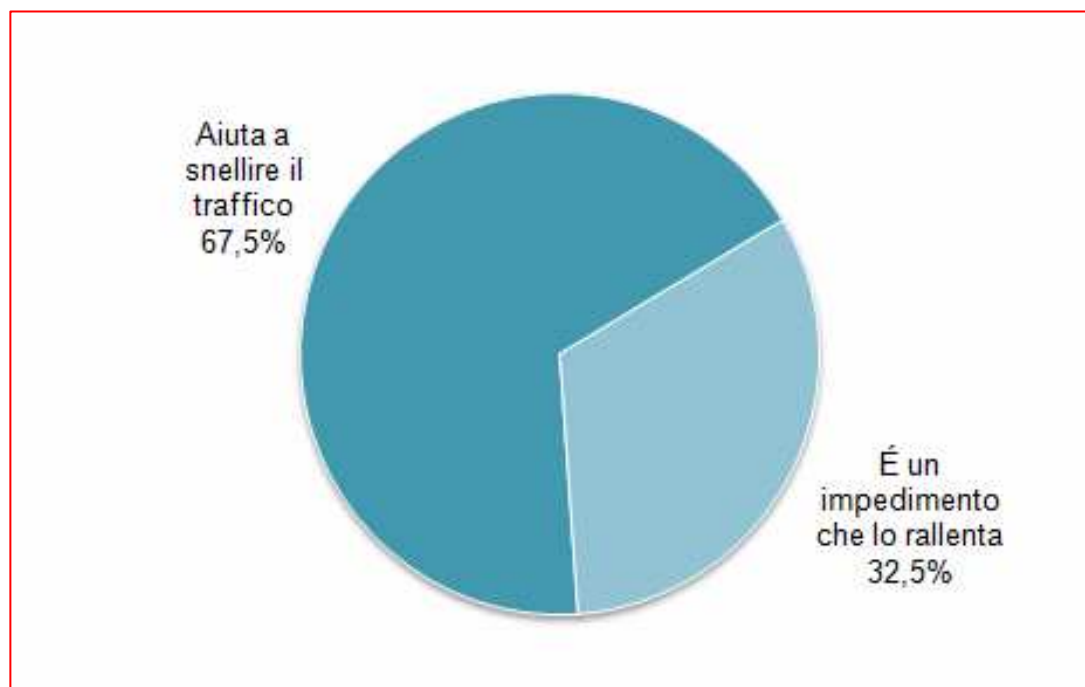
Parlando della temporizzazione delle fasi dei semafori, il campione si divide tra chi ritiene che essa sia adeguata al traffico cittadino (47,8%) e chi invece la reputa inadatta (52,2%).

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?
Andamento 2007-2010



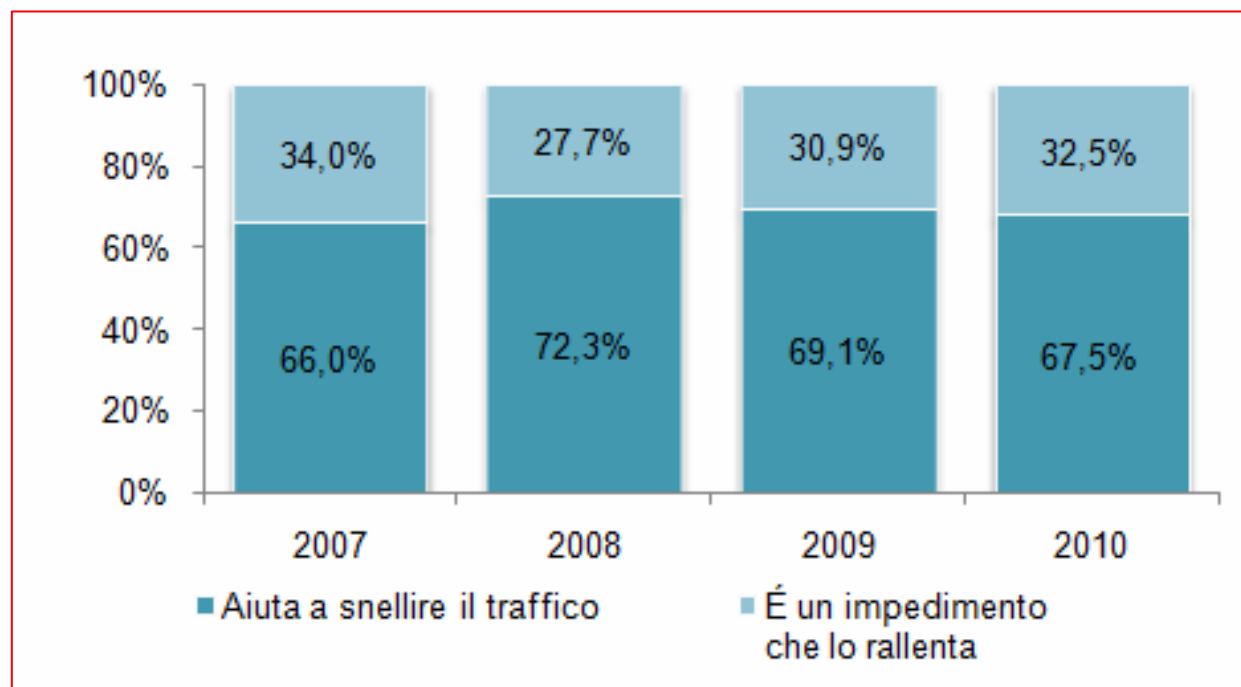
Negli anni la quota di persone che ritengono che la temporizzazione delle fasi dei semafori sia adeguata è aumentata costantemente.

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



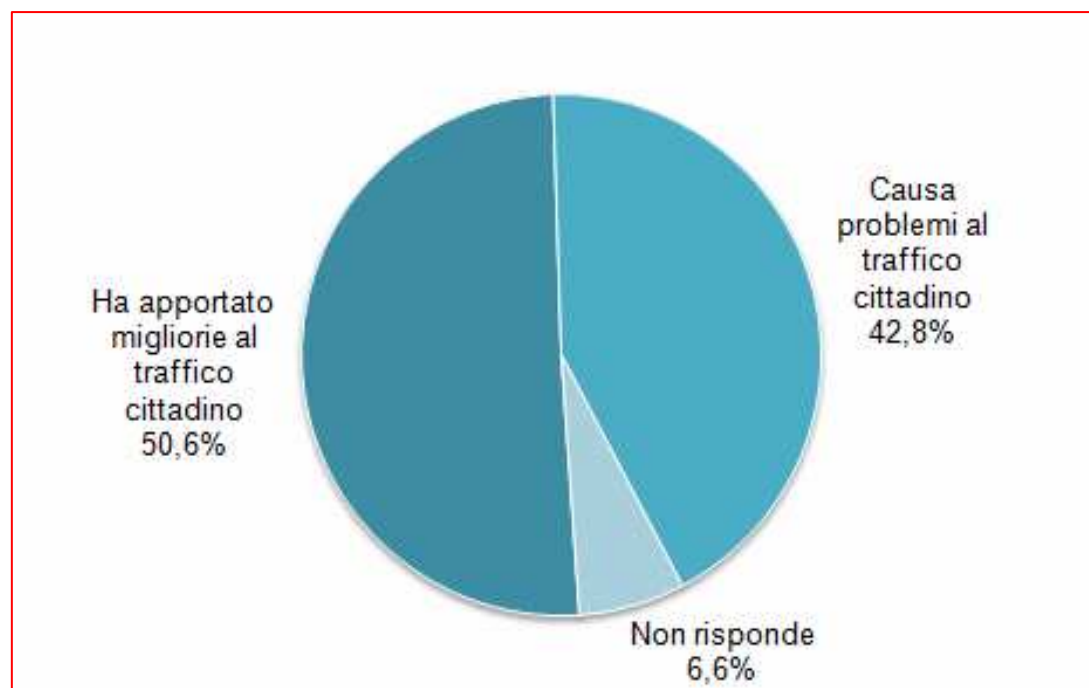
La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori aiutino a snellire il traffico (67,5%) e non che, al contrario, rappresentino un impedimento che lo rallenta (32,5%).

4.7. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino? *Andamento 2007-2010*



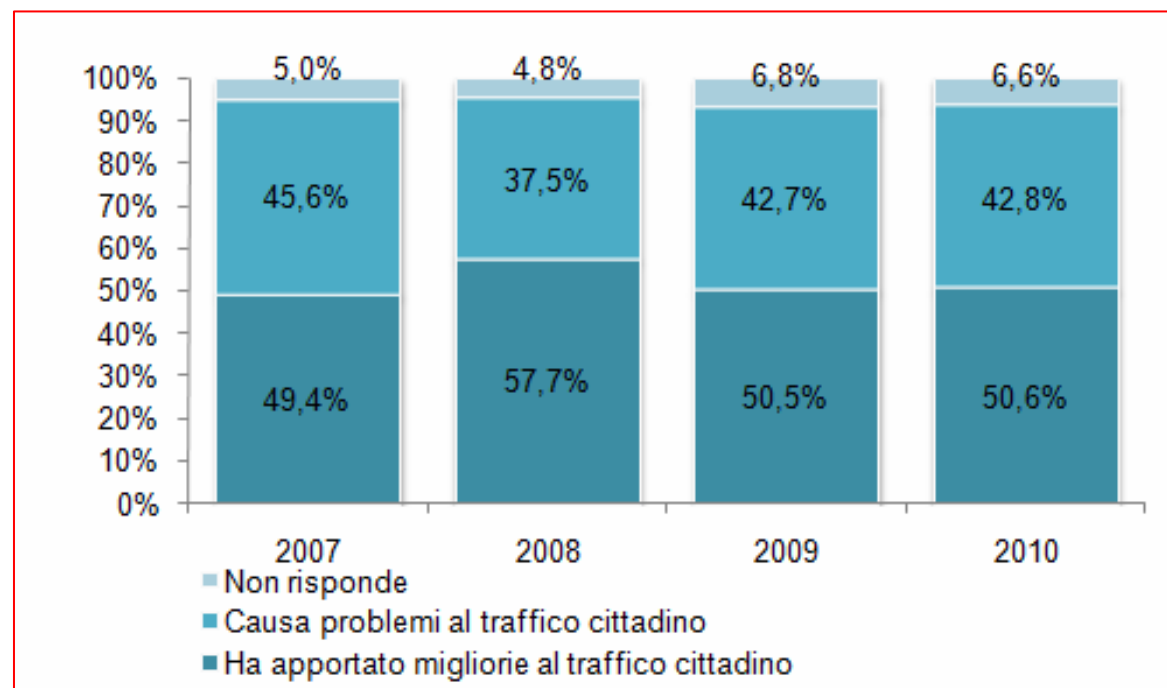
Nei periodi di tempo considerato, i semafori sono sempre stati visti con favore dalla maggioranza assoluta degli intervistati, convinti sette volte su dieci che si tratti di un dispositivo in grado di snellire il traffico cittadino anziché rappresentare un impedimento.

4.8. E l'inserimento di rotonde, secondo Lei...



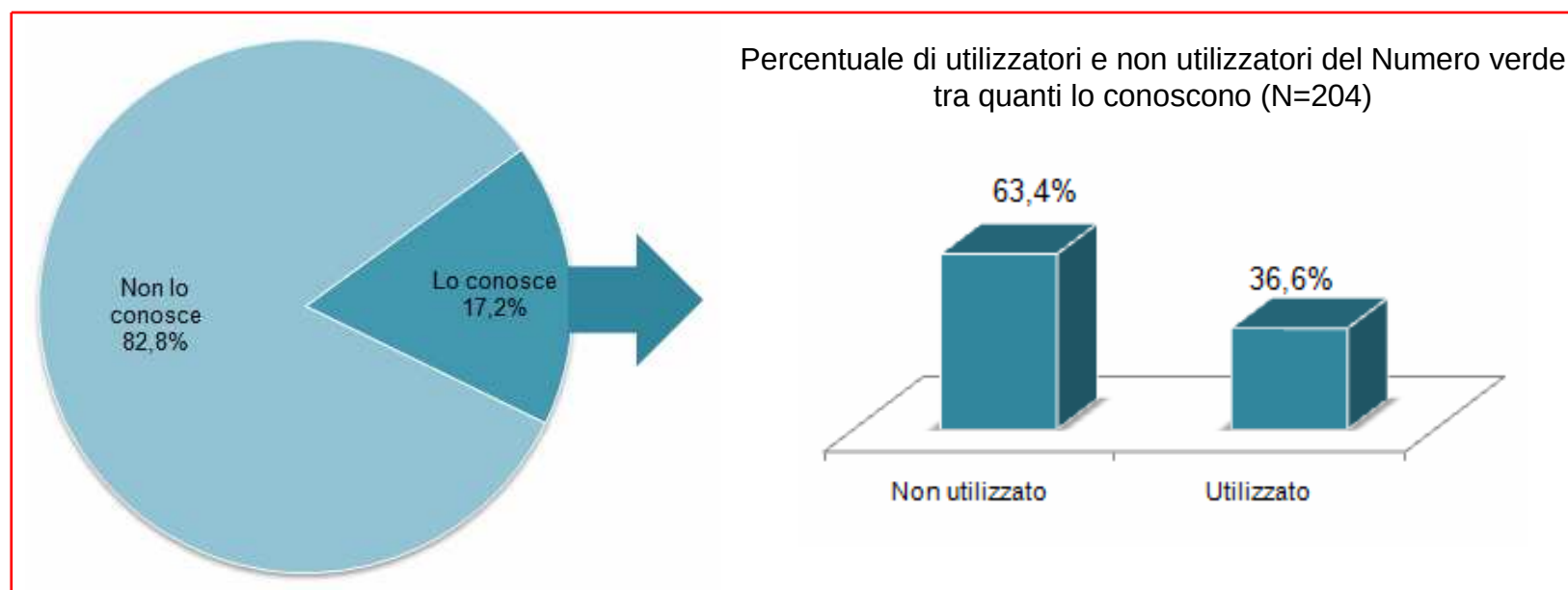
Più tiepido il favore dei torinesi verso le rotonde, che sono apprezzate da un intervistato su due (50,6%) ma osteggiate del 42,8% degli intervistati che le ritengono una fonte di disagi per il traffico cittadino (42,8%).

4.8. E l'inserimento di rotonde, secondo Lei... *Andamento 2007-2010*



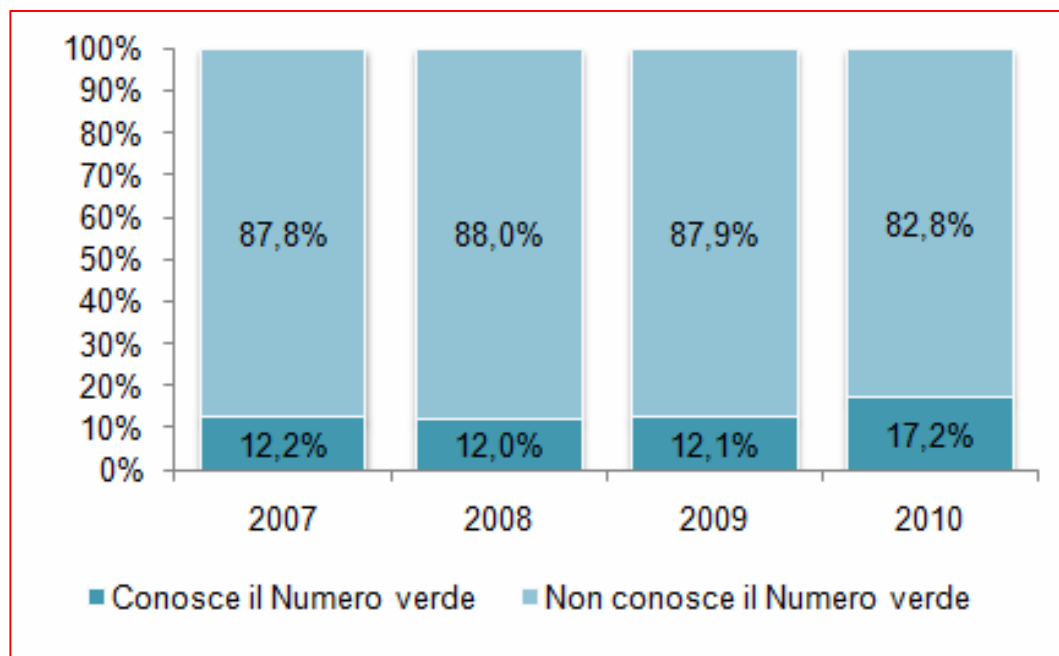
Il consenso per le rotonde, dopo il picco registrato nel 2008, quando il 57,7% degli intervistati le indicava come una miglioria per il traffico cittadino, è tornato ai livelli del 2007: metà degli intervistati ritiene che esse siano un vantaggio, quasi altrettanti che rappresentino un intralcio.

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



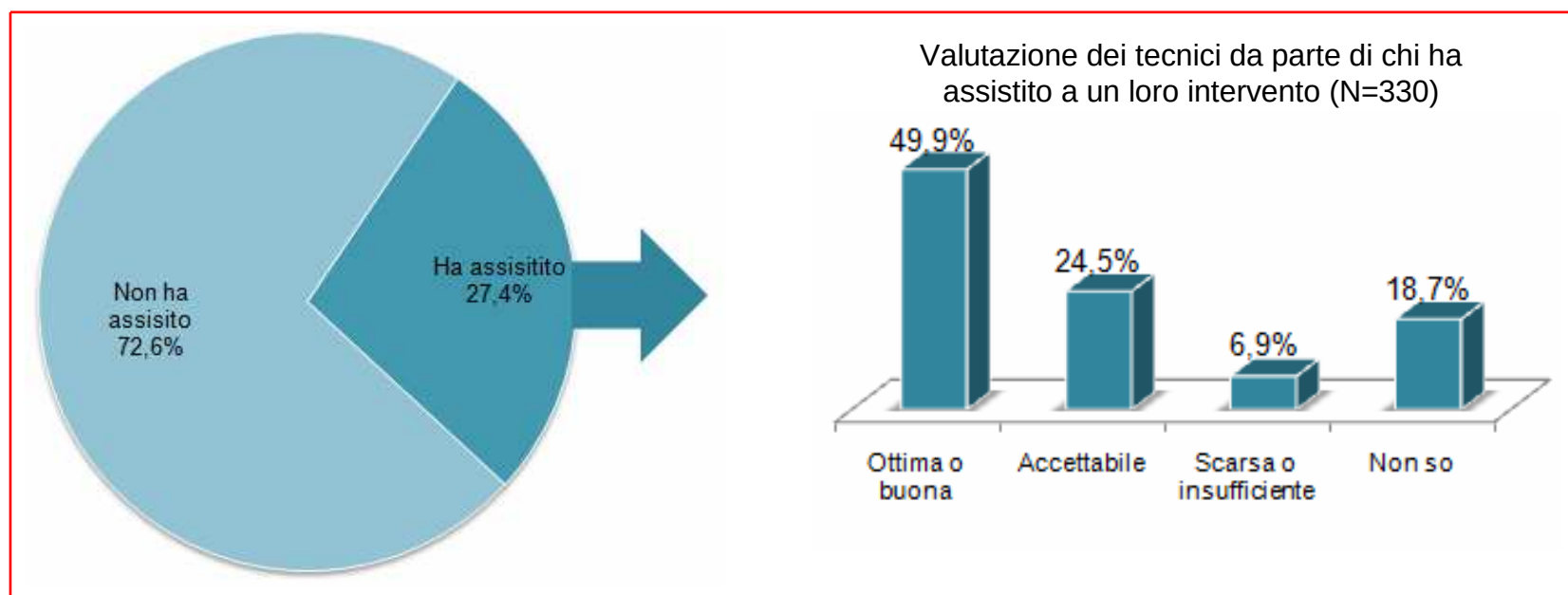
La maggioranza assoluta degli intervistati non è al corrente del fatto che è a disposizione dei cittadini un Numero verde al quale segnalare i guasti agli impianti semaforici. E tra quanti lo sanno (17,2%), il 36,6% ne ha fatto uso. Si tratta di 74 intervistati, in massima parte soddisfatti dell'assistenza ricevuta da parte degli operatori (70% molto o almeno abbastanza soddisfatti).

4.9. È a conoscenza dell'esistenza del Numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici? *Andamento 2007-2010*



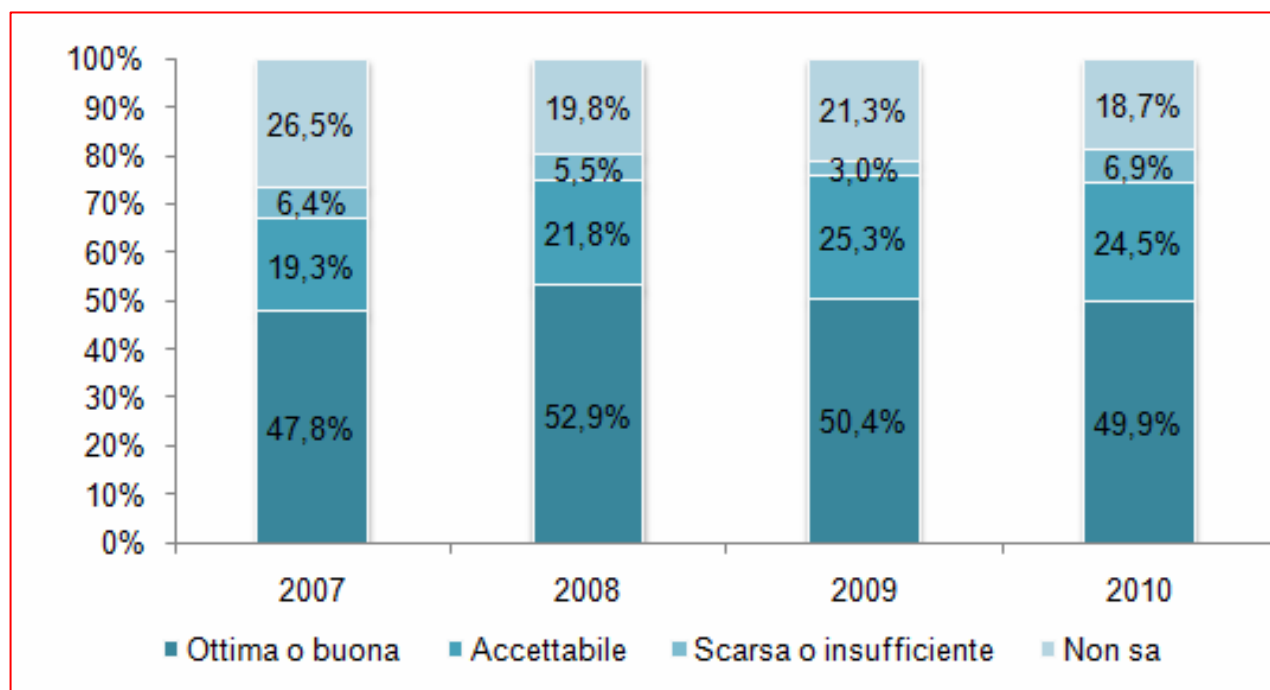
Nel 2010 si è raggiunta la quota massima di intervistati che si sono detti a conoscenza del Numero verde per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici della città. Tra i pochi intervistati che hanno avuto anche modo di utilizzarlo nell'arco di tempo considerato, la soddisfazione per l'assistenza ricevuta è sempre stata elevata.

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?



Il 27,4% ha potuto assistere a un intervento di ripristino o di riparazione a un impianto semaforico da parte di Iride Servizi. Tra quanti hanno avuto l'occasione di farlo, la valutazione dell'efficienza dei tecnici è stata positiva.

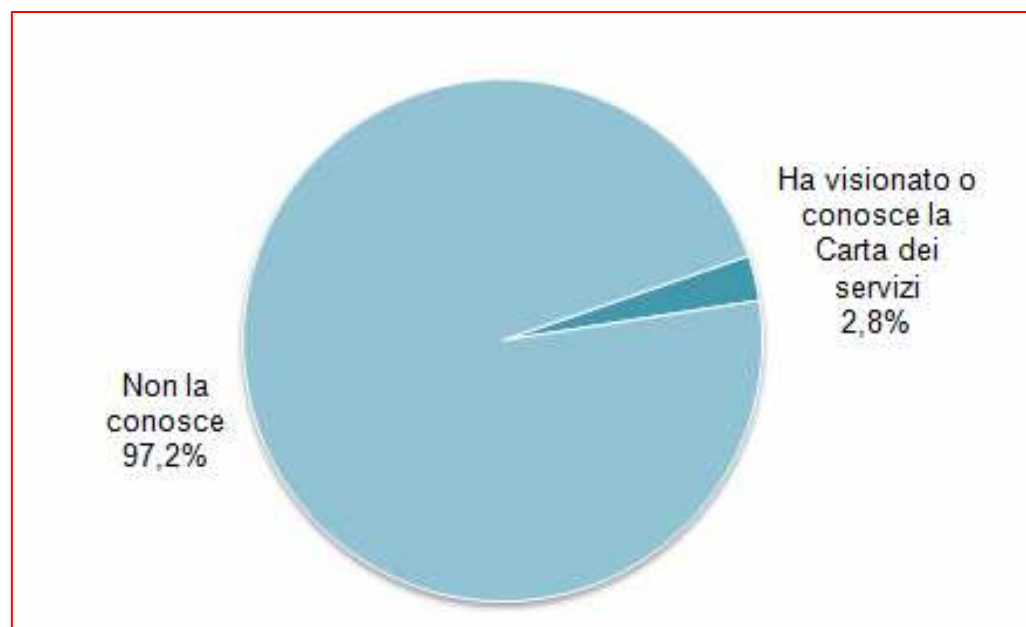
4.11. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire? *Andamento 2007-2010*



Negli anni, la valutazione dell'efficienza dei tecnici di Iride Servizi da parte dei cittadini che hanno avuto l'occasione di vederli all'opera è sempre stata positiva.

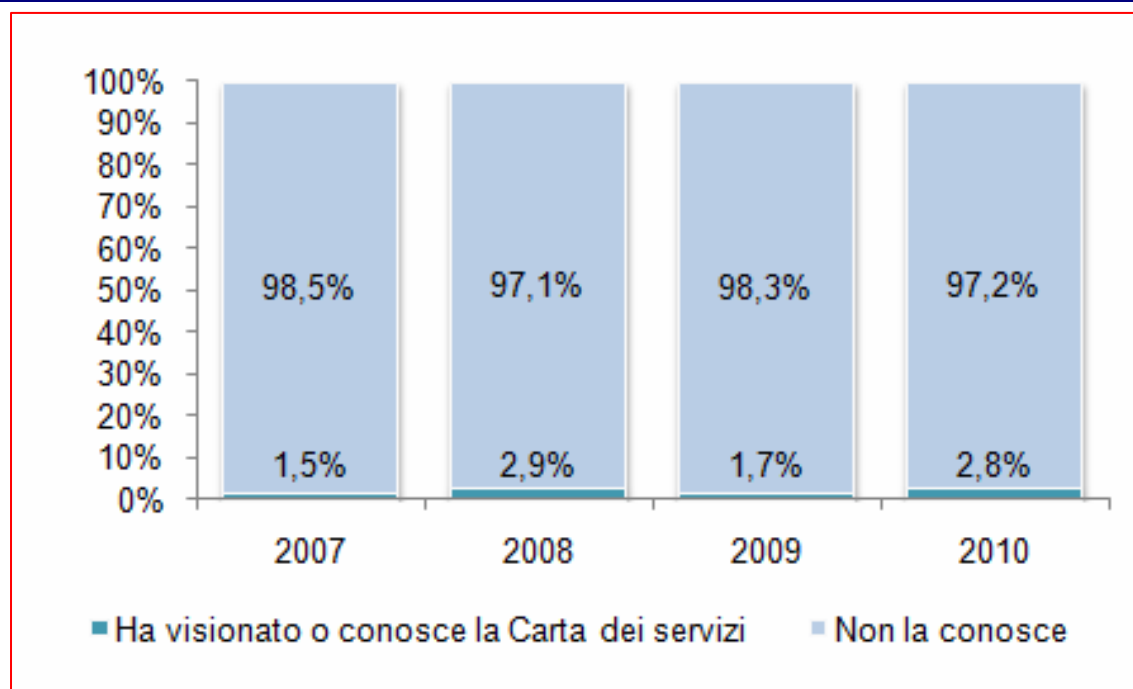
Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=376 (2007); N=317 (2008); N=289 (2009); N=330 (2010).

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?



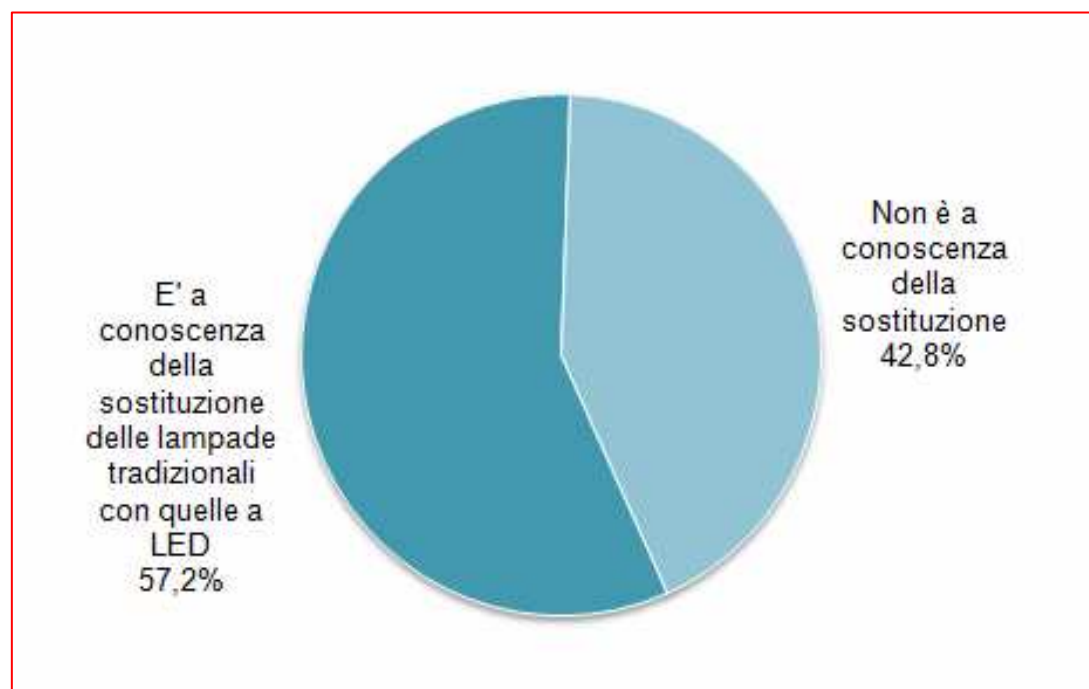
Meno del 3% degli intervistati ha avuto occasione di leggere o prendere visione della Carta dei Servizi.

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? *Andamento 2007-2010*



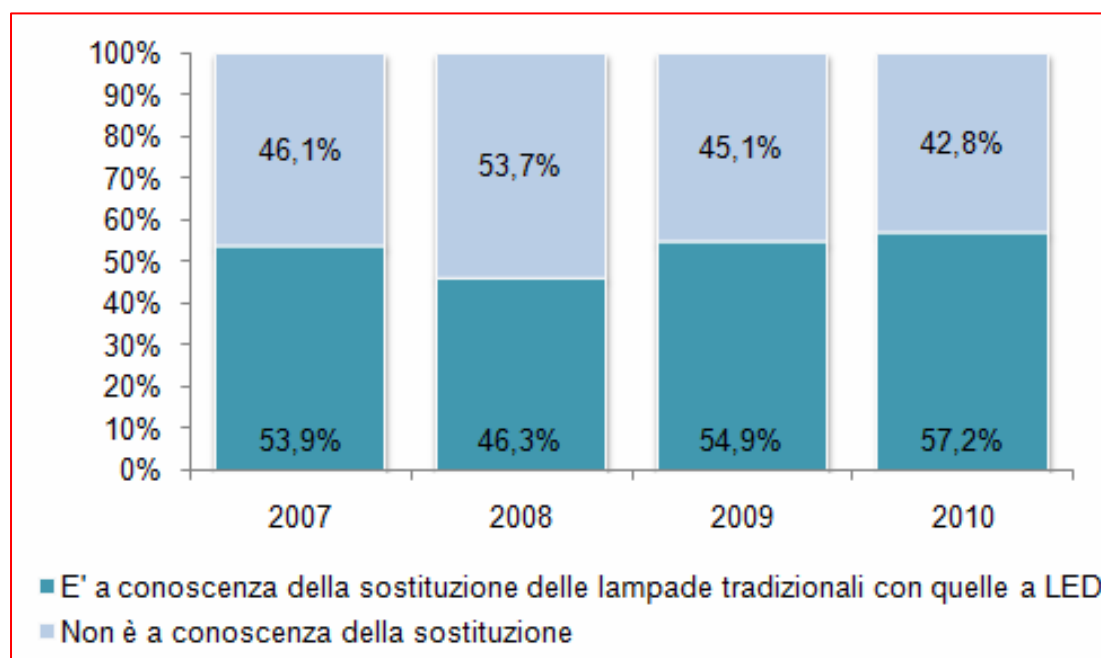
Nel triennio considerato, non si evidenzia un aumento significativo nella quota di cittadini che hanno avuto modo di prendere visione della Carta dei Servizi.

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%?



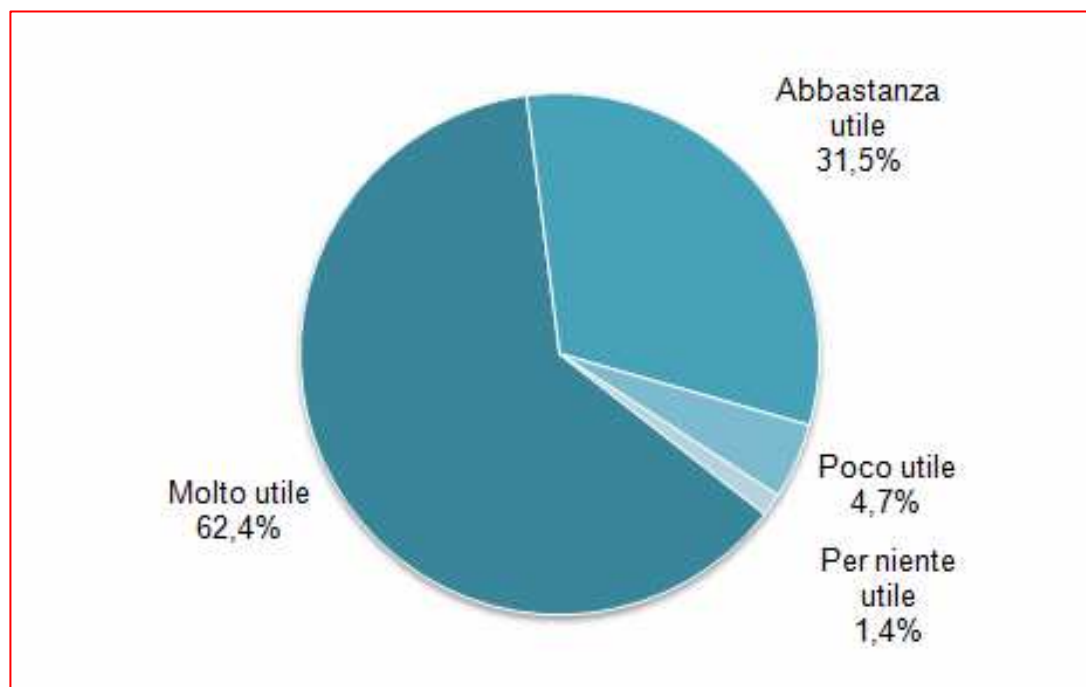
La maggioranza dei torinesi (57,2%) sa che Iride Servizi sta procedendo alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED nei semafori della città.

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%? *Andamento 2007-2010*



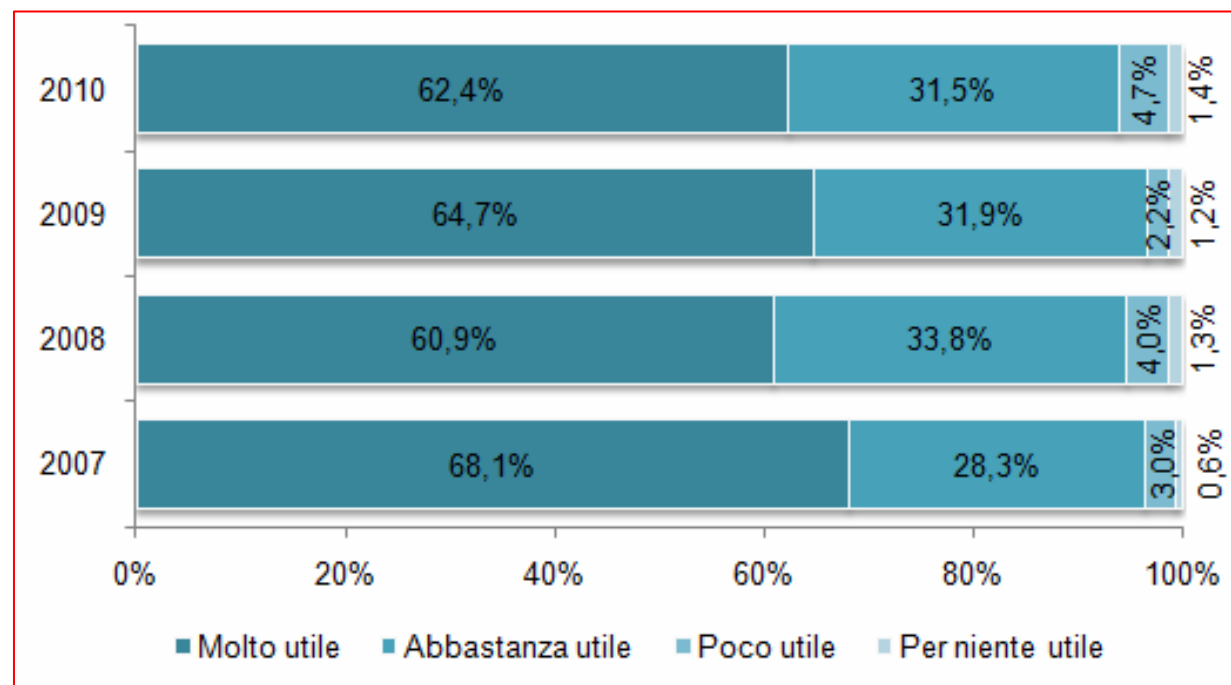
Negli anni si evidenzia un progressivo, seppur contenuto, aumento della quota di cittadini informati della progressiva sostituzione da parte di Iride Servizi delle lampade tradizionali con le lampade LED. Nel 2010 si è raggiunta la quota massima di intervistati a conoscenza dell'iniziativa.

4.14. Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?

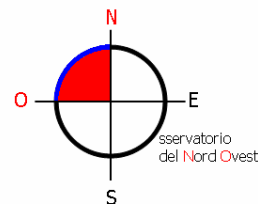


La progressiva sostituzione delle lampade a LED a quelle tradizionali, consentendo un risparmio di energia pari all'80%, è vista con favore dalla maggioranza dei cittadini: ritengono che sia molto utile il 62,4% dei torinesi e, aggiungendo anche quanti lo ritengono abbastanza utile (31,5%), la quota di cittadini favorevoli sfiora la totalità.

4.14. Come valuta o come valuterrebbe l'utilità di quest'iniziativa? *Andamento 2007-2010*



La questione del risparmio energetico sembra stare a cuore ai torinesi, che nel triennio hanno sempre valutato con favore la progressiva sostituzione delle lampade tradizionali con le lampade LED, che consentono un notevole risparmio di energia.



Dicembre 2010

In conclusione

5. In conclusione (1)

La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

- A Torino si vive bene: lo pensa il 60,4% degli intervistati. Di parere opposto meno di un torinese su cinque.
- Nel periodo in esame, la quota di persone insoddisfatte per la qualità della vita a Torino si è progressivamente contratta, passando dal 26% del 2007 al 17,1% del 2010.
- Anche quest'anno come in quelli passati i torinesi valutano loro vita personale in media con un 7,5.

La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride

- La conoscenza dei cittadini di quali siano i servizi pubblici gestiti a Torino dal Gruppo Iride a Torino non è completa. Mentre infatti Iride per i torinesi è sinonimo di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica (86% di risposte corrette), è assai meno noto che l'azienda a Torino gestisca anche l'illuminazione pubblica e monumentale (44,3% di risposte corrette, e 33,5% di persone che non sanno rispondere).
- Ancora meno noto è che al Gruppo Iride è affidata anche la gestione degli impianti semaforici: in questo caso, le risposte corrette scendono al 21,6% (circa un torinese ogni cinque) e la quota di chi non sa rispondere alla domanda sale al 42,2%.

5. In conclusione (2)

- Gli intervistati hanno le idee più chiare sulle attività di cui il Gruppo *non* si occupa: trasporti urbani (55,5% di risposte corrette) e raccolta e smaltimento di rifiuti (56,3%).
- Dal 2007 al 2010 la quota di cittadini al corrente dell'attività del Gruppo Iride nel campo della produzione, la distribuzione e la vendita dell'energia elettrica è aumentata di oltre 16 punti percentuali. È aumentata inoltre di 5 punti la percentuale di cittadini che attribuiscono al Gruppo anche l'illuminazione pubblica e monumentale.
- La maggioranza dei torinesi non sa che è Iride Servizi a gestire la manifestazione Luci d'Artista, che viene attribuita direttamente al Comune di Torino dal 72,4% degli intervistati. Dal 2007 a oggi, non vi sono state variazioni rilevanti nella quota di risposte corrette a questa domanda, stabilmente attorno al 5-6%.

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

- Oltre nove torinesi su dieci (90,2%) si sono detti soddisfatti del servizio di illuminazione pubblica che serve la città mentre la quota di persone che si dichiarano insoddisfatte non raggiunge il 10%.
- Negli anni la risposta a questa domanda è sempre stata molto positiva, facendo registrare quote di cittadini soddisfatti del servizio sempre attorno al 90%.

5. In conclusione (3)

- Quest'anno i cittadini insoddisfatti del servizio (meno del 10% del totale) hanno indicato in larga maggioranza il desiderio che si migliori il servizio aumentando l'efficienza dei dispositivi già posizionati sul territorio cittadino anziché incrementandone il numero. Negli anni questa è sempre stata l'alternativa preferita, ma mai come quest'anno in misura tanto netta.
- I torinesi valutano pienamente sufficiente l'illuminazione pubblica delle zone periferiche della città e dei giardini pubblici (6 punti su 10). Gli intervistati hanno valutato molto sopra la sufficienza l'illuminazione pubblica dei monumenti (7,5 su 10) e del Centro storico (7,8 su 10).
- L'illuminazione della periferia e dei giardini pubblici, che nel 2007 avevano meritato secondo gli intervistati l'insufficienza, dal 2008 in avanti è sempre stata premiata con un sei pieno. Si conferma negli anni il gradimento accordato dai torinesi alla qualità dell'illuminazione pubblica dei monumenti e del Centro storico.
- Anche la valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza è molto positiva: la quota di cittadini soddisfatti si è attestata nel 2010 al 78,8%. L'andamento della soddisfazione dei torinesi per questo aspetto del servizio è stabilmente positivo da quando è iniziata la rilevazione.
- Quest'anno tra i monumenti meglio illuminati i torinesi premiano i monumenti equestri. Da quando è iniziata la rilevazione nel 2007, questi si sono avvicinati nel favore dei torinesi con le chiese, che hanno vinto la competizione nel 2007 e nel 2009.

5. In conclusione (4)

- La maggioranza degli intervistati, oltre l'80%, giudica positivamente l'aspetto estetico dei sostegni di lampade e lampioni a Torino, confermando il giudizio già espresso nelle rilevazioni precedenti.
- Secondo la maggioranza dei torinesi il numero di lampade e lampioni guasti è trascurabile, o comunque si mantiene entro limiti accettabili. Nel periodo in esame si conferma la percezione da parte dei cittadini che i dispositivi in uso per garantire l'illuminazione pubblica siano in buone condizioni.
- Tra i potenziali inconvenienti legati all'illuminazione pubblica quelli testimoniati più di frequente sono che l'impianto emetta poca luce (36,3%), che sia spento o guasto (32,6%) o che faccia da richiamo per gli insetti (27%). Molto meno riscontrati dai cittadini sono i casi di luce fastidiosa o eccessiva (13,2%) o di rumori prodotti dalle lampade (9%).
- Solo un torinese su quattro (23,7%) ha assistito a un intervento di riparazione o di ripristino da parte di un tecnico di Iride Servizi. L'impressione che ne ha ricavato è stata, quest'anno come nei precedenti, positiva.
- Circa un intervistato su quattro (24,8%) conosce il Numero verde di Iride Servizi per la segnalazione dei guasti all'illuminazione pubblica. Di questi, solo il 26% l'ha effettivamente utilizzato e valuta positivamente l'interazione con gli operatori. Negli anni la conoscenza del Numero verde non è aumentata, ma la valutazione di quanti l'hanno utilizzato è sempre stata positiva.
- Lievemente più conosciuto rispetto al Numero verde è il sito internet aziendale, noto a quasi un torinese su tre (29,4%).

5. In conclusione (5)

- La Carta dei Servizi pubblicata sul sito è stata letta o almeno visionata da meno del 4% degli intervistati, in proporzione pari a quella registrata nelle passate rilevazioni.

La valutazione della gestione degli impianti semaforici

- Il funzionamento degli impianti semaforici è valutato positivamente dagli intervistati sia che facciano riferimento al centro cittadino, sia che pensino alla periferia, sia infine che si concentrino sulla propria area di residenza. I voti per le tre aree sono stabili nel periodo in esame: i torinesi premiano con il voto più alto sempre gli impianti del centro (voto 7+ nel 2010), seguiti da quelli del proprio quartiere (voto 7- nel 2010) e, infine, da quelli collocati in periferia (voto 6 e mezzo).
- Il traffico cittadino secondo quasi sette intervistati su dieci (66,8%) è regolato dalla giusta quantità di semafori. La valutazione positiva dei cittadini rispetto al numero di semafori presenti in città è statat costante in tutte quattro le rilevazioni.
- Gli impianti semaforici della città di Torino sono in buone condizioni secondo la maggioranza degli intervistati (90,2%). I semafori guasti sono presenti in numero trascurabile (62,3%) o comunque accettabile (27,9%) secondo più di nove torinesi su dieci. Non si rileva nel periodo di tempo in esame un mutamento di opinione su questo aspetto.

5. In conclusione (6)

- Meno della metà degli intervistati (33,7%) è al corrente del fatto che a Torino è presente un servizio di gestione telematica del traffico. È immutato negli anni l'apprezzamento del servizio da parte di quanti sono al corrente della sua esistenza.
- Il campione si divide tra chi ritiene che la temporizzazione delle fasi dei semafori sia adeguata alle esigenze del traffico cittadino (47,8%) e chi ritiene che non lo sia (52,2%), segnando un miglioramento rispetto al 2007 quando era oltre il 60% degli intervistati a ritenere che non lo fosse.
- La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori rappresentino un efficace strumento di snellimento del traffico (67,5%) anziché un intralcio (32,5%). Tra il 2007 e il 2010, la quota di cittadini consci dell'utilità dei semafori nel regolare il traffico cittadino è sempre stata maggioritaria.
- Più tiepido il favore dei torinesi verso le rotonde, apprezzate dal 50,6% dei cittadini contro quasi altrettanti (42,8%) che le ritengono invece la causa di molti problemi per il traffico cittadino.
- Il 17,2% degli intervistati ha detto di conoscere il Numero verde per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici, la quota più alta da quando è iniziata la rilevazione nel 2007.
- Il 36,6% delle persone a conoscenza del Numero verde ne ha fatto effettivamente uso, restando nel complesso soddisfatto dell'assistenza ricevuta.

5. In conclusione (7)

- Tra quanti hanno avuto occasione di osservare i tecnici di Iride servizi impegnati nella riparazione o nel ripristino di un impianto semaforico (27,4% degli intervistati), la maggioranza ha espresso una buona valutazione rispetto alla loro efficienza. Negli anni la valutazione effettuata da parte di chi ha assistito agli interventi da parte dei tecnici è sempre stata positiva.
- Anche quest'anno, come nelle rilevazioni precedenti, la Carta dei Servizi relativa alla gestione degli impianti semaforici è stata visionata da una ristrettissima parte degli intervistati, inferiore al 3% (2,8%).
- La maggioranza degli intervistati (57,2%) è informata del fatto che Iride Servizi sta sostituendo le lampade a LED a quelle tradizionali, per consentire un maggior risparmio di energia. La quota di cittadini informati di questa miglioria è stabile, così come la valutazione favorevole dell'iniziativa espressa da più di nove cittadini su dieci: il 62,4% ritiene che sia molto utile e il 31,5% che sia abbastanza utile.

Erogazione dell'acqua

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

Le caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

1.2. Il confronto fra il campione e l'universo

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

2.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto.

Domande utilizzate

2.1. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?

3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?

3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...? *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*

3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare?

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- 3.3.** In che misura ritiene che vi sia del calcare?
Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)
- 3.4.** In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?
- 3.5.** In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?
- 3.6.** In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- 4.0.** La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile. *Domande utilizzate*
- 4.1.** Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?
- 4.1.** Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)? *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*
- 4.2.** Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

- 5.0.** L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura. *Domande utilizzate*
- 5.1.** Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati...?

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

5.2. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati...?

La bolletta dell'acqua

6.0. La bolletta dell'acqua. *Domande utilizzate*

6.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

6.2. In che misura secondo Lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?

6.3 Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?

6.3 Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua? *Andamento autunno 2003 - autunno 2010 (Torino)*

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

7.0. Acqua del rubinetto versus acqua minerale. *Domande utilizzate*

7.1. Lei beve...?

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

7.1. Lei beve...? *Andamento primavera 2001 - autunno 2010 (Torino)*

7.2. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale

7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?

7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale? *Andamento autunno 2005 - autunno 2010 (Torino)*

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

8.0. Gli Sportelli di Assistenza Utenti. *Domande utilizzate*

8.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

8.2. Il tempo di attesa è stato...?

8.3. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

- 8.4.** Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?
- 8.5.** A Suo avviso l'attuale orario degli Sportelli è...?

La SMAT Card

9.0. LA SMAT Card. *Domande utilizzate*

- 9.1.** Lei possiede la SMAT Card?
- 9.2.** Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?

Il Garante del Cliente

10.0. Il Garante del Cliente. *Domande utilizzate*

- 10.1.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?
- 10.2.** In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?
- 10.3.** E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?
- 10.4.** Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?

Il sito internet SMAT

11.0. Il sito internet SMAT. *Domande utilizzate*

- 11.1.** Conosce il sito internet SMAT?
- 11.2.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?
- 11.3.** In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?

Il Numero Verde Assistenza Utenti

12.0. Il Numero Verde Assistenza Utenti. *Domande utilizzate*

- 12.1.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?
- 12.2.** Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?
- 12.3.** In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?
- 12.4.** E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?
- 12.5.** Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

Il Numero Verde Segnalazione Guasti

13.0. Il numero Verde Segnalazione Guasti.
Domande utilizzate

13.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

13.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

13.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

13.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

13.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?

Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

14.0. Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti.
Domande utilizzate

14.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

14.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

14.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

14.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

14.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

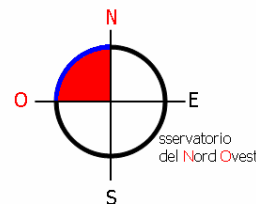
Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua

15.0. Domande utilizzate

15.1. Importanza percepita dalla popolazione torinese

15.2. Importanza percepita dalla popolazione dei comuni della provincia di Torino serviti da SMAT

16. In conclusione



Dicembre 2010

Le caratteristiche dell'indagine



1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2010
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing), dedicato all'analisi della soddisfazione per l'erogazione dell'acqua potabile a Torino e negli altri comuni della provincia serviti da SMAT (65 domande).
- **CAMPIONE:** 1200 piemontesi, di cui 636 estratti dalla popolazione residente a Torino e 564 estratti dalla popolazione residente nei 145 comuni della provincia di Torino serviti da SMAT.

Il campione di Torino città è rappresentativo per genere, età (dati Istat, 1 gennaio 2009) e circoscrizione (dati del comune di Torino, 31 dicembre 2009).

Il campione dei comuni della provincia serviti da SMAT è rappresentativo per genere, età ed area geografica di appartenenza del comune, ovvero nord, sud, ovest, est, collina, Ivrea (dati Istat, 1 gennaio 2009).

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **CAMPIONE:** Occorre precisare che i risultati della ricerca presentati in questo rapporto e riguardanti i comuni della provincia di Torino serviti da SMAT si riferiscono sempre alla popolazione *complessiva* servita da SMAT, ovvero quella costituita sia dai 145 comuni della provincia sia dal capoluogo.

- **CONFRONTI NEL TEMPO**

Torino: lo strumento di rilevazione presenta numerosi elementi di sovrapposizione con quello utilizzato nelle ricerche condotte sugli abitanti di Torino nella primavera 2001, nell'autunno 2003, nell'estate e nell'autunno 2004, nell'estate e nell'autunno 2005, e nell'autunno 2007. Inoltre, nel 2010 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nelle indagini condotte nel 2008 e nel 2009. Questo consente, per i soli residenti in Torino, di studiare l'andamento della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile negli anni trascorsi tra la primavera 2001 e l'autunno 2010.

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

■ CONFRONTI NEL TEMPO

Provincia di Torino: non sono possibili confronti con il passato, dal momento che, nel corso degli anni, è cambiata la lista dei comuni analizzati.

■ MARGINE MASSIMO DI ERRORE

Per quanto riguarda la popolazione complessiva costituita da Torino ed i comuni della provincia di Torino serviti da SMAT, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 2,82\%$, con una confidenza del 95%.

Per quanto riguarda la popolazione torinese, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a $\pm 3,88\%$, con una confidenza del 95%.

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	367.319	299	47,1%	47,0%
Donne	412.483	337	52,9%	53,0%
18-29 anni	105.071	85	13,5%	13,4%
30-59 anni	400.930	326	51,4%	51,2%
60 anni e oltre	273.801	225	35,1%	35,3%
BASI	779.802	636	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Torino

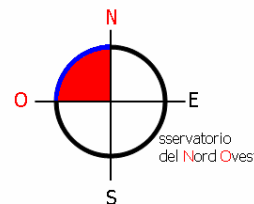
	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Circoscrizione 1	68.654	56	8,8	8,8
Circoscrizione 2	89.626	73	11,5	11,5
Circoscrizione 3	113.202	92	14,5	14,6
Circoscrizione 4	84.402	69	10,8	10,8
Circoscrizione 5	107.810	88	13,8	13,8
Circoscrizione 6	90.347	74	11,6	11,6
Circoscrizione 7	76.221	62	9,8	9,8
Circoscrizione 8	50.292	41	6,4	6,4
Circoscrizione 9	65.926	54	8,4	8,4
Circoscrizione 10	33.734	27	4,3	4,3
BASI	780.214	636	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: provincia di Torino (comuni serviti da SMAT, Torino esclusa)

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Nord	185.296	130	23,0	23,0
Sud	125.619	88	15,6	15,6
Ovest	228.293	160	28,2	28,2
Est	122.970	86	15,2	15,2
Collina	44.900	31	5,6	5,6
Ivrea	99.834	70	12,4	12,4
BASI	806.912	564	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: provincia di Torino (comuni serviti da SMAT, Torino inclusa)

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	691.584	567	47,6%	47,3%
Donne	762.506	633	52,4%	52,7%
18-29 anni	196.586	162	13,5%	13,5%
30-59 anni	757.926	620	52,1%	51,6%
60 anni e oltre	499.578	418	34,4%	34,9%
BASI	1.454.090	1200	100%	100%



Dicembre 2010

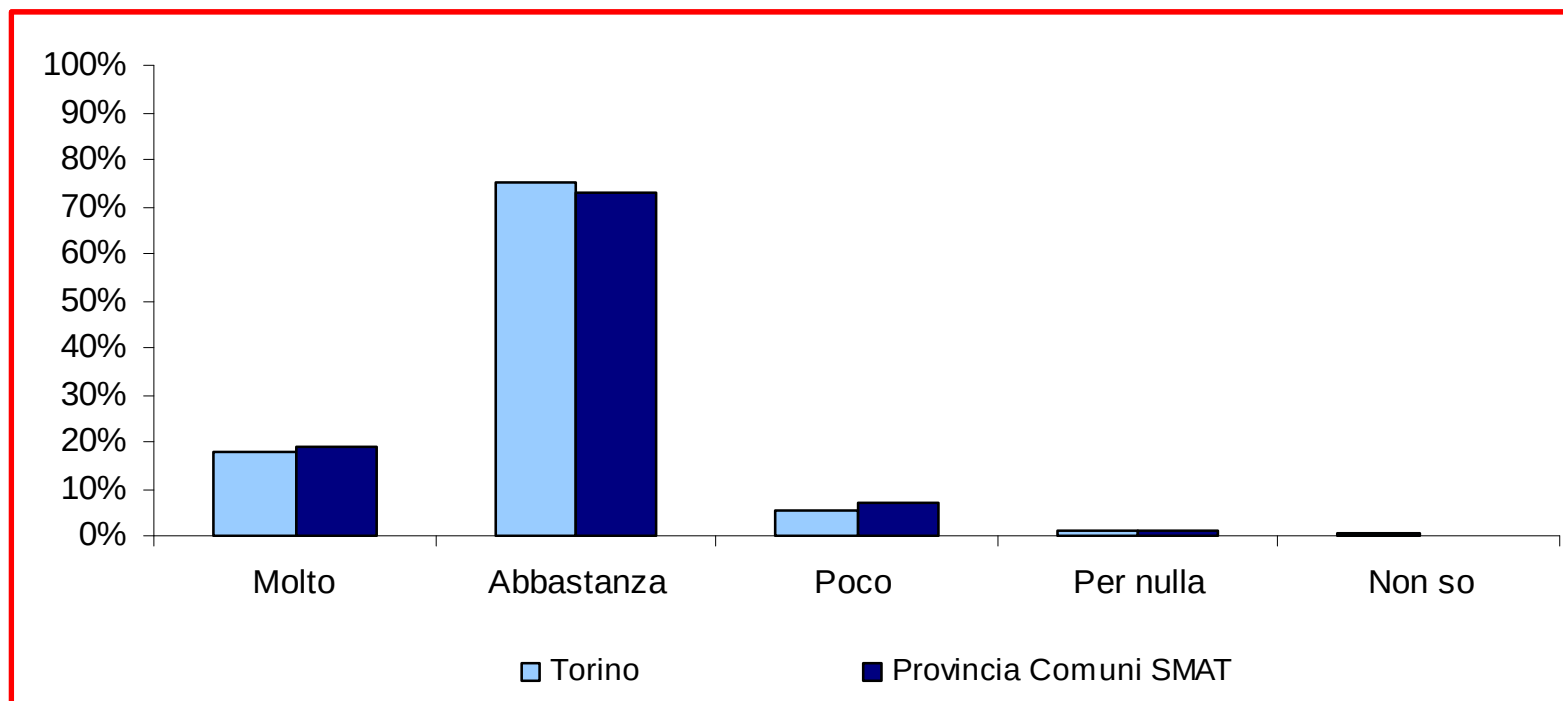
La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza



2.0 La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D8. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?	
D61. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)

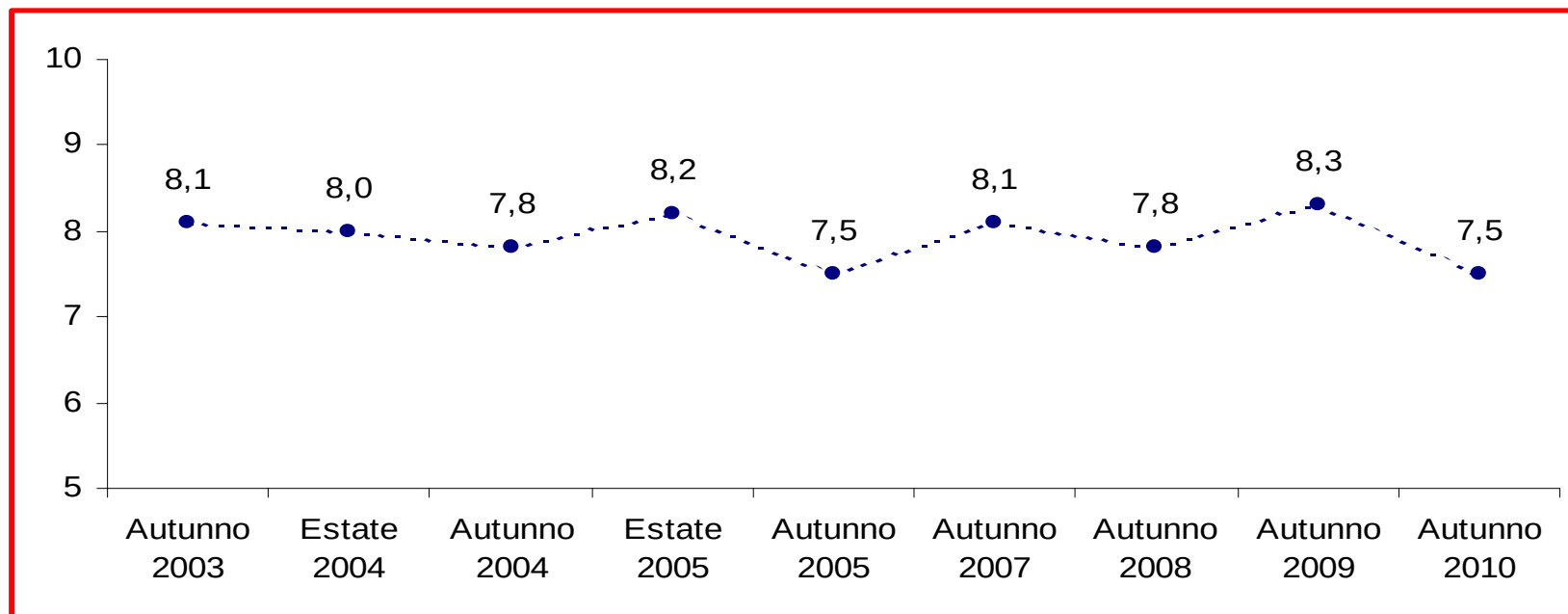
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?



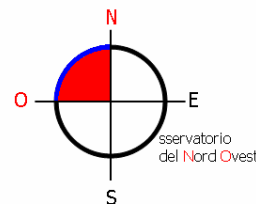
La quasi totalità dei torinesi (93,1%) e dei residenti nella provincia (91,9%) si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. Inoltre, chiedendo un voto su di una scala compresa tra 1 e 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sul sette e mezzo per entrambe le popolazioni esaminate.



2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede? Voto compreso tra 1 e 10. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*



Durante i sette anni trascorsi dalla prima rilevazione campionaria, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile si è mantenuto molto elevato, con variazioni annuali veramente minime. Il dato 2010 è leggermente inferiore rispetto a quello dell'anno precedente, ma assolutamente compatibile con le fluttuazioni evidenziate nel corso della serie storica.



Dicembre 2010

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

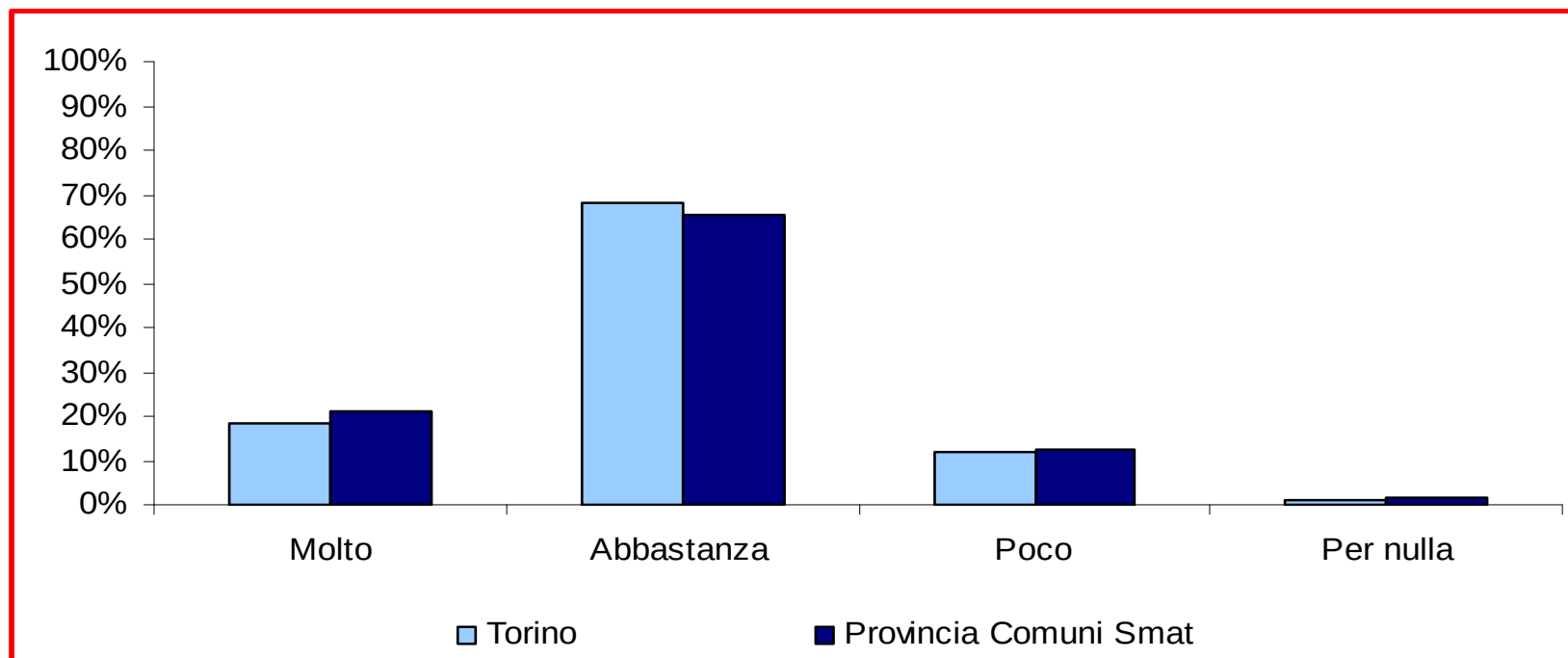


3.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D14. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?	
D9. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D11. In che misura ritiene che vi sia del calcare?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D10. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?	
D12. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?	
D13. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?	



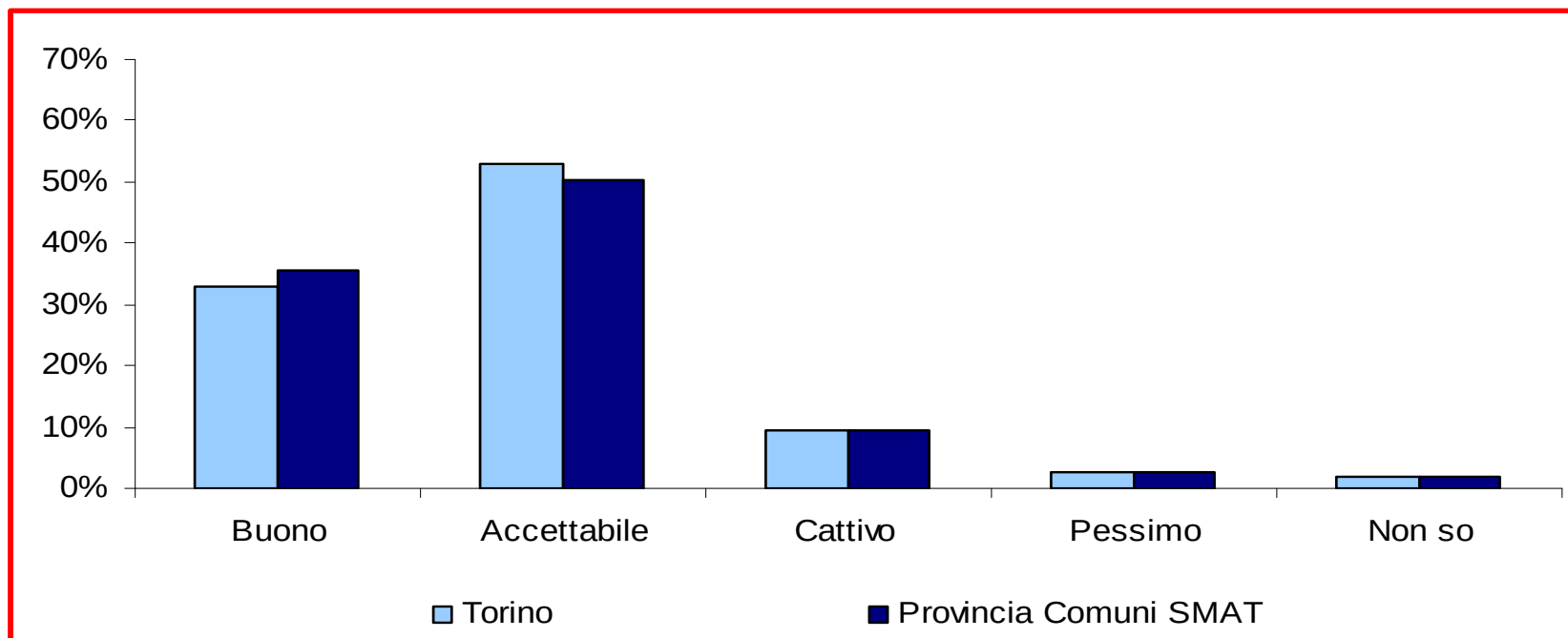
3.1. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?



Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari al 86,4%) quanto tra i residenti della provincia (86,3%). Soltanto una persona su cento si dice completamente insoddisfatta, e questo in entrambe le popolazioni considerate.



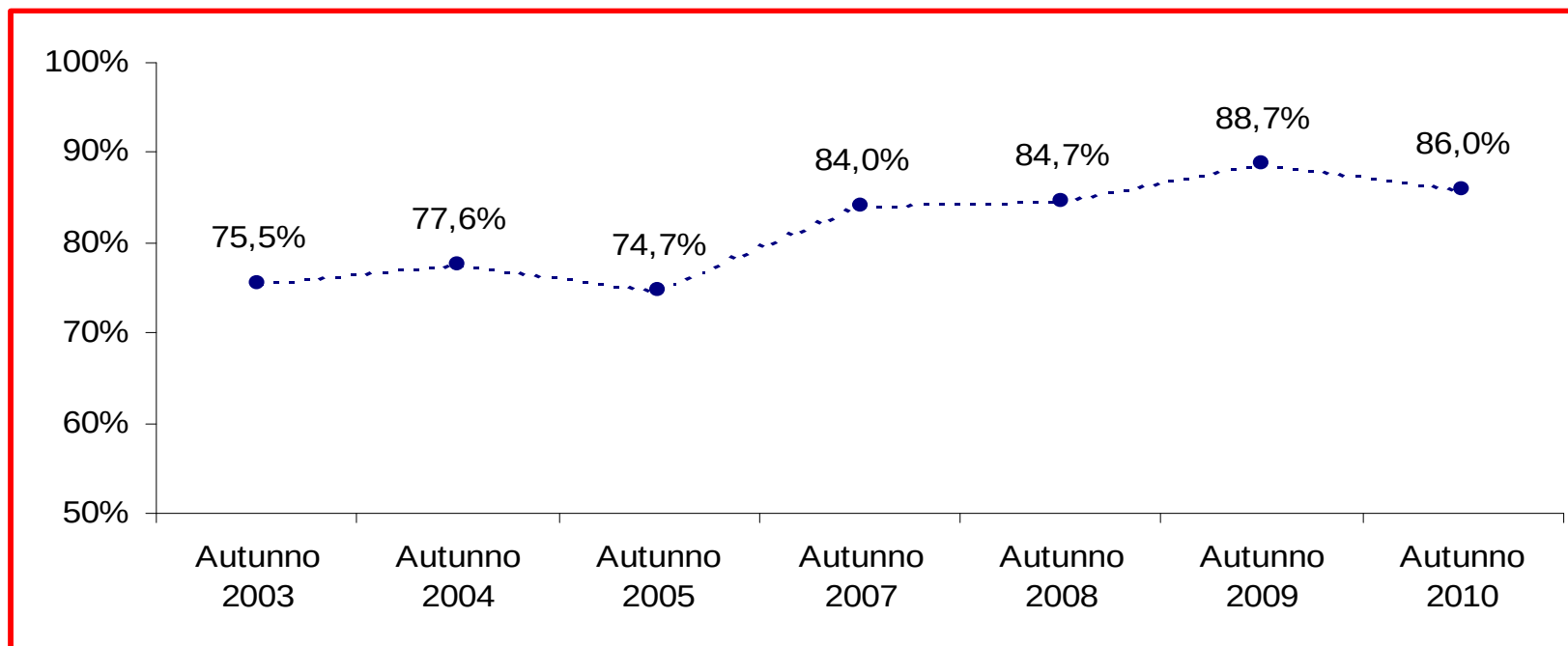
3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?



L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per un'ampissima maggioranza sia dei torinesi sia dei residenti nella provincia (86,0%). Soltanto circa il 12% degli intervistati valuta il sapore negativamente.



3.2. La valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*

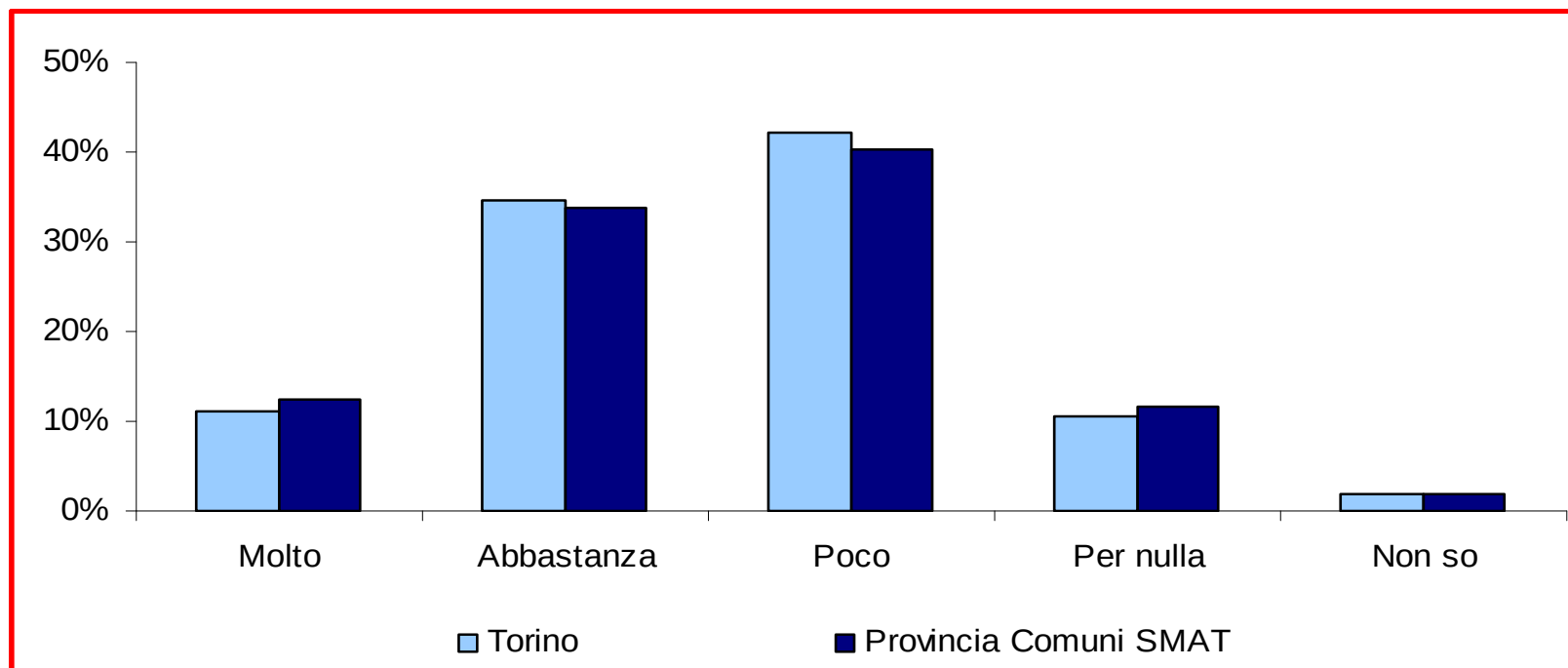


(Linea: soddisfazione dei torinesi per il sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno definito tale sapore "buono" o "accettabile")

La percentuale di torinesi che valutano perlomeno accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto nel 2010 non si riduce significativamente rispetto a quella del 2009; non si inverte quindi il trend di crescente soddisfazione rilevato inizialmente tre anni prima. Da notare che l'incremento della soddisfazione è pari a ben 10,5 punti percentuali se ci riferiamo alla prima rilevazione campionaria dell'autunno 2003.

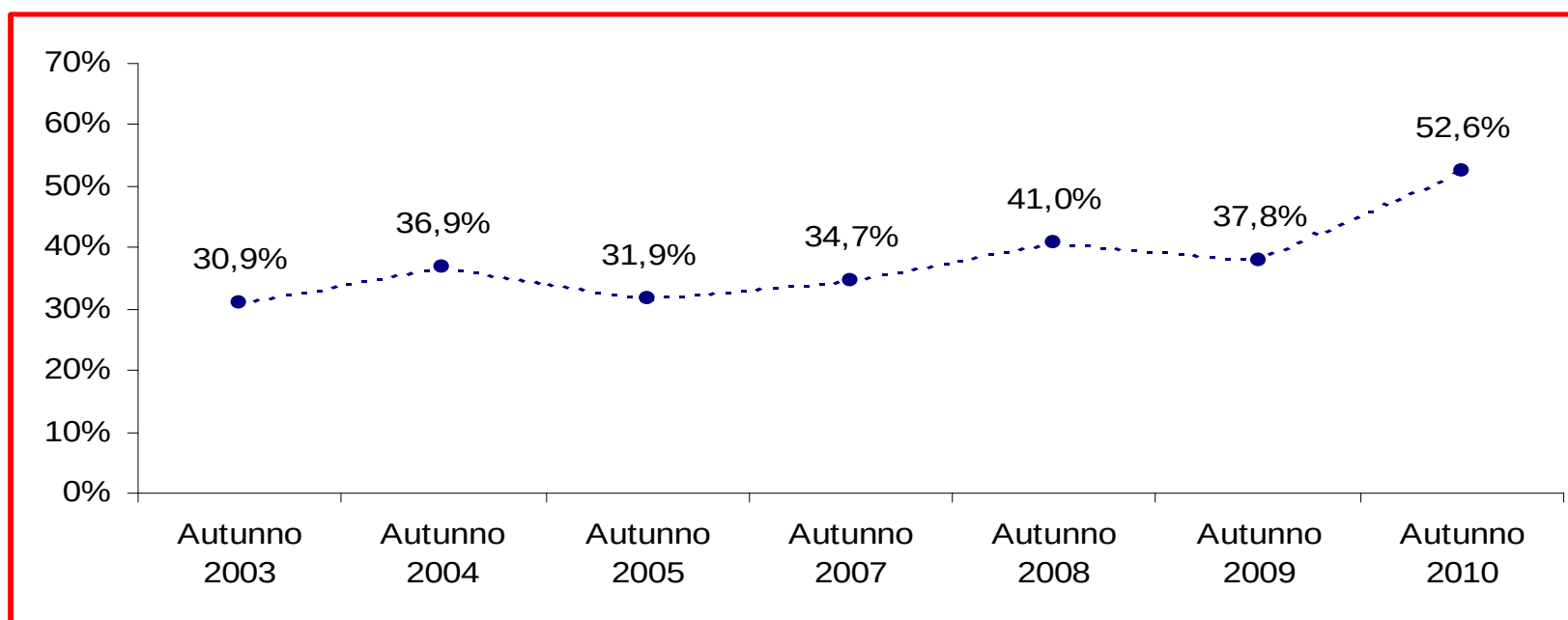


3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare nell'acqua del rubinetto?



Meno della maggioranza assoluta dei torinesi (45,6%) lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, mentre la percentuale degli scontenti nella provincia è di pochissimo superiore (46,2%). Da evidenziare che l'acqua del rubinetto è ritenuta priva o povera di calcare da ben il 52% degli abitanti della provincia e dei torinesi.

3.3. La valutazione della presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*

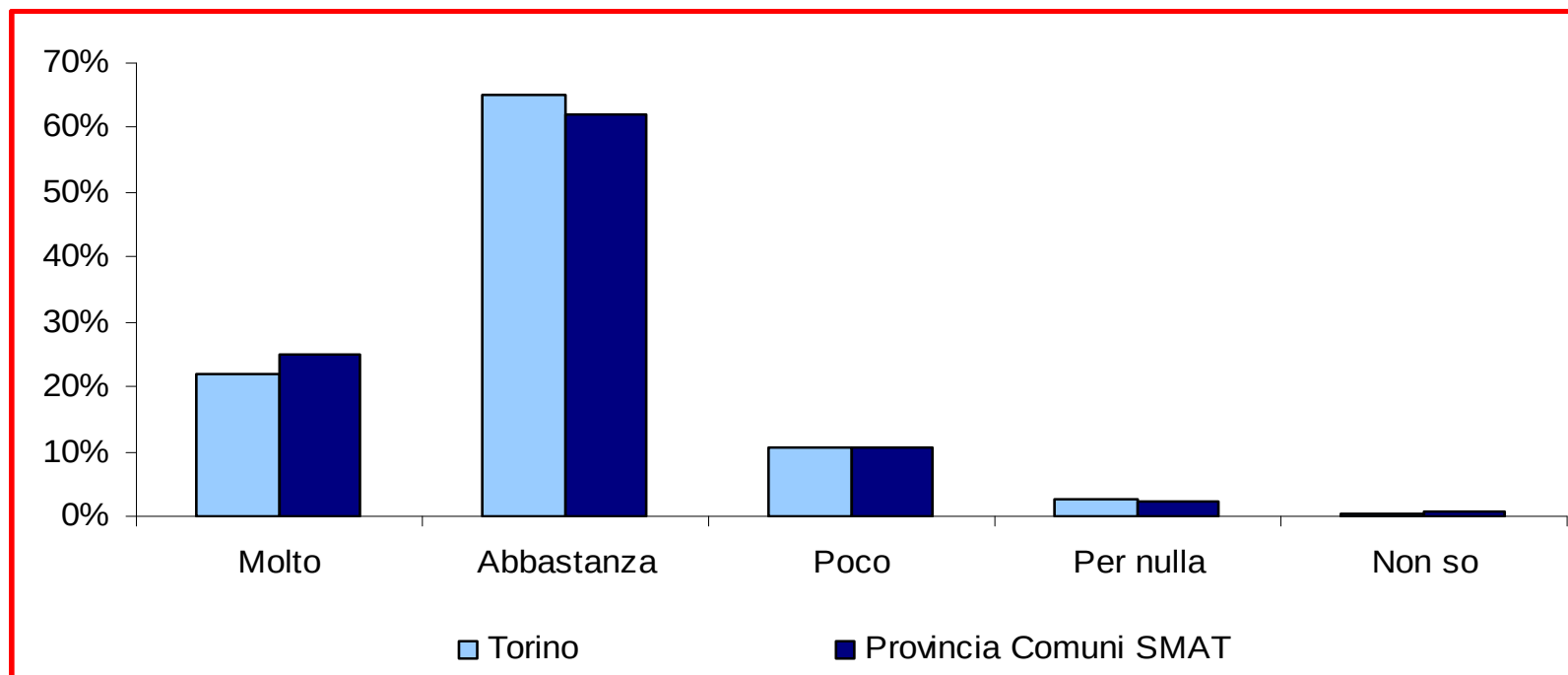


(Linea: valutazione dei torinesi sulla presenza di calcare nell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno valutato tale presenza "poca" o "nulla")

La rilevazione del 2010 attesta per la prima volta il superamento del 50% da parte dei torinesi che esprimono una sostanziale soddisfazione in merito alla scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto.



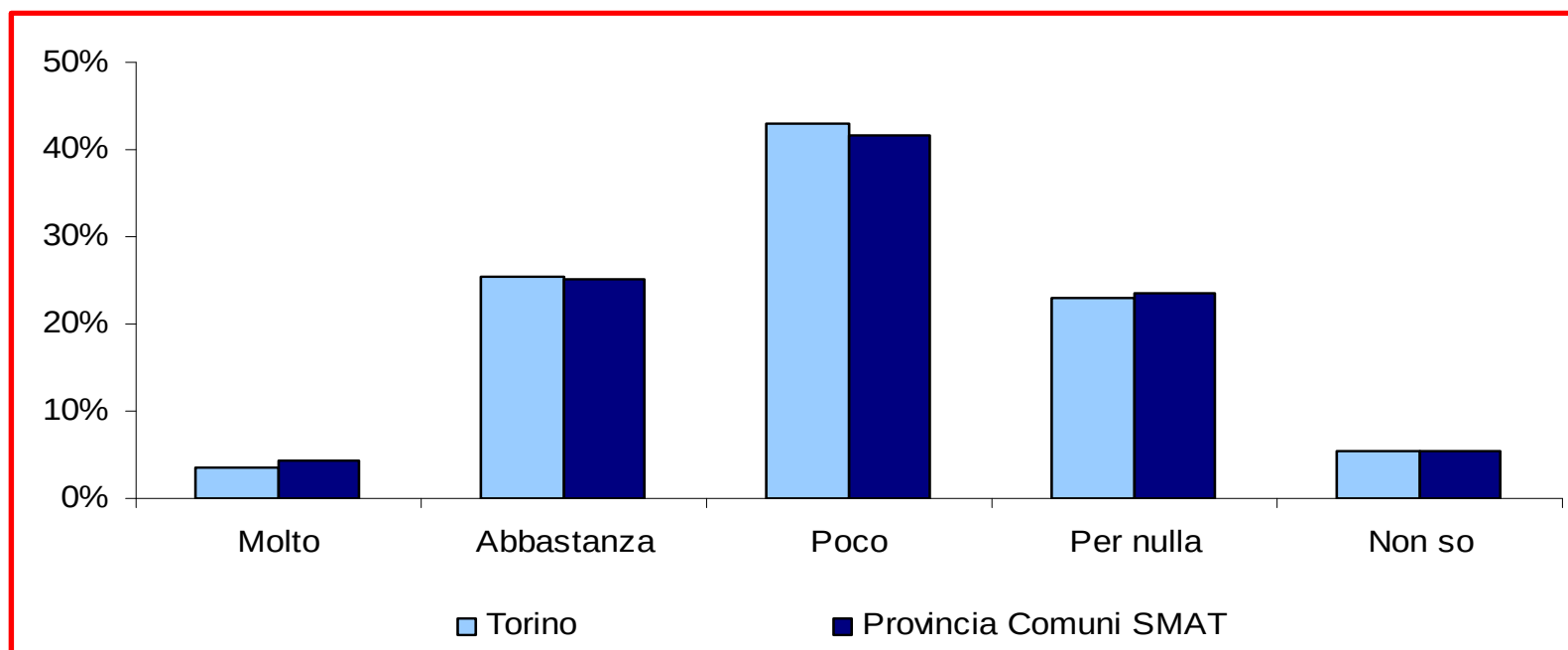
3.4. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?



L'acqua del rubinetto è quanto meno abbastanza limpida per circa l'87% degli intervistati torinesi e della provincia. Soltanto due persone su cento esprimono una valutazione pesantemente negativa.



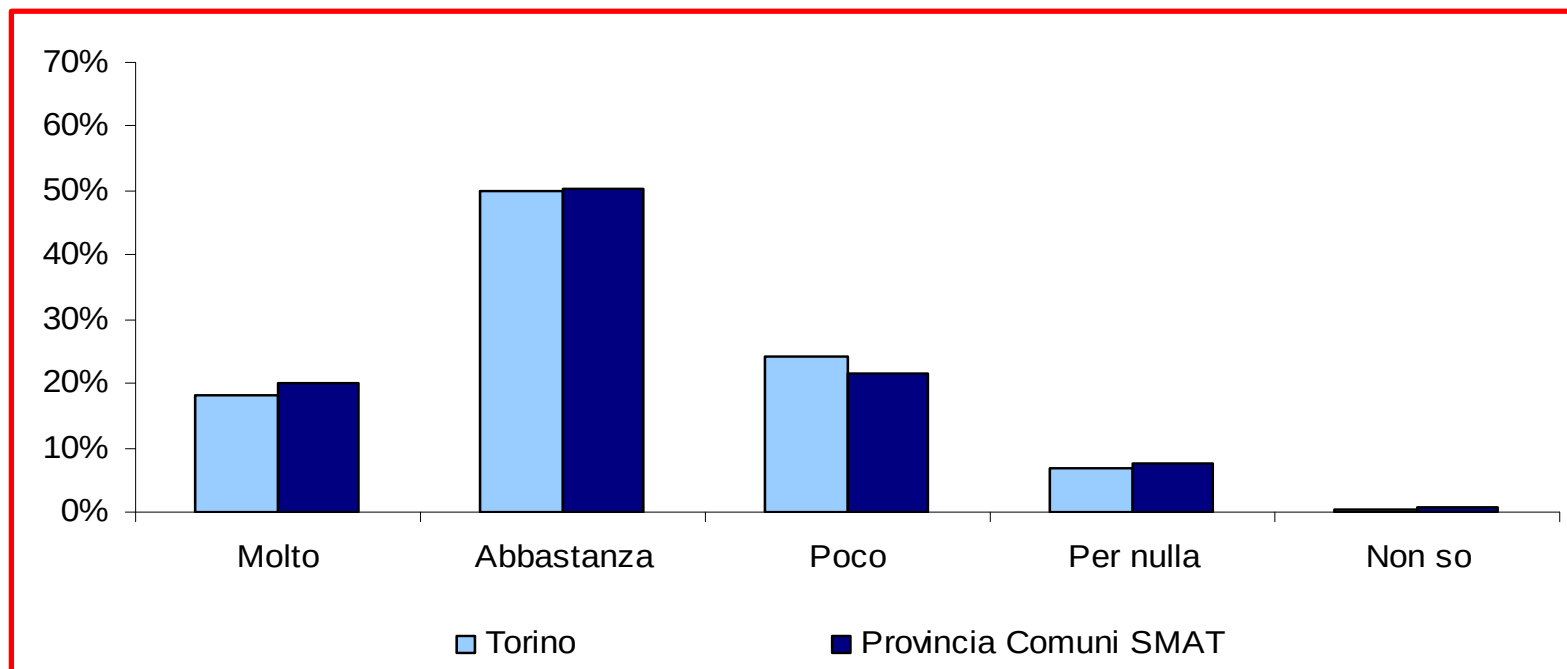
3.5. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?



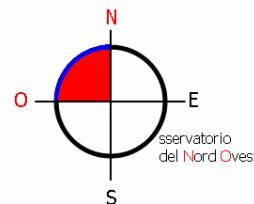
In entrambe le popolazioni studiate, le persone che ritengono che l'acqua del rubinetto contenga pochi residui o non ne contenga affatto costituiscono la maggioranza assoluta (65,8% a Torino; 65,1% in provincia). A queste si contrappone circa il 29% dei torinesi e dei residenti della provincia che esprime invece una valutazione negativa su questo parametro.



3.6. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?



Quasi il 70% degli intervistati nelle due popolazioni analizzate non ravvisa un problema di odore nell'acqua del rubinetto. Un giudizio nettamente sfavorevole è espresso soltanto dal 6,9% dei torinesi e dal 7,5% degli abitanti della provincia.



Dicembre 2010

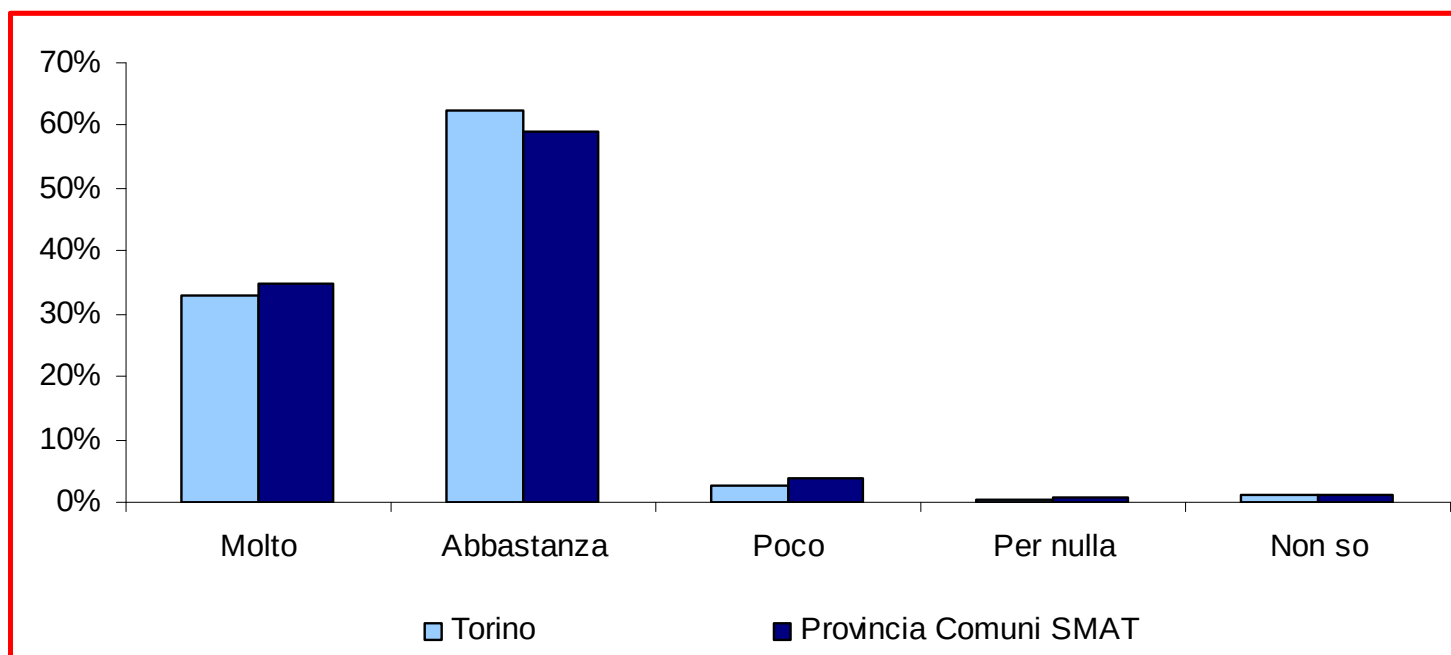
La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile



4.0. La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D15. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D18. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?	

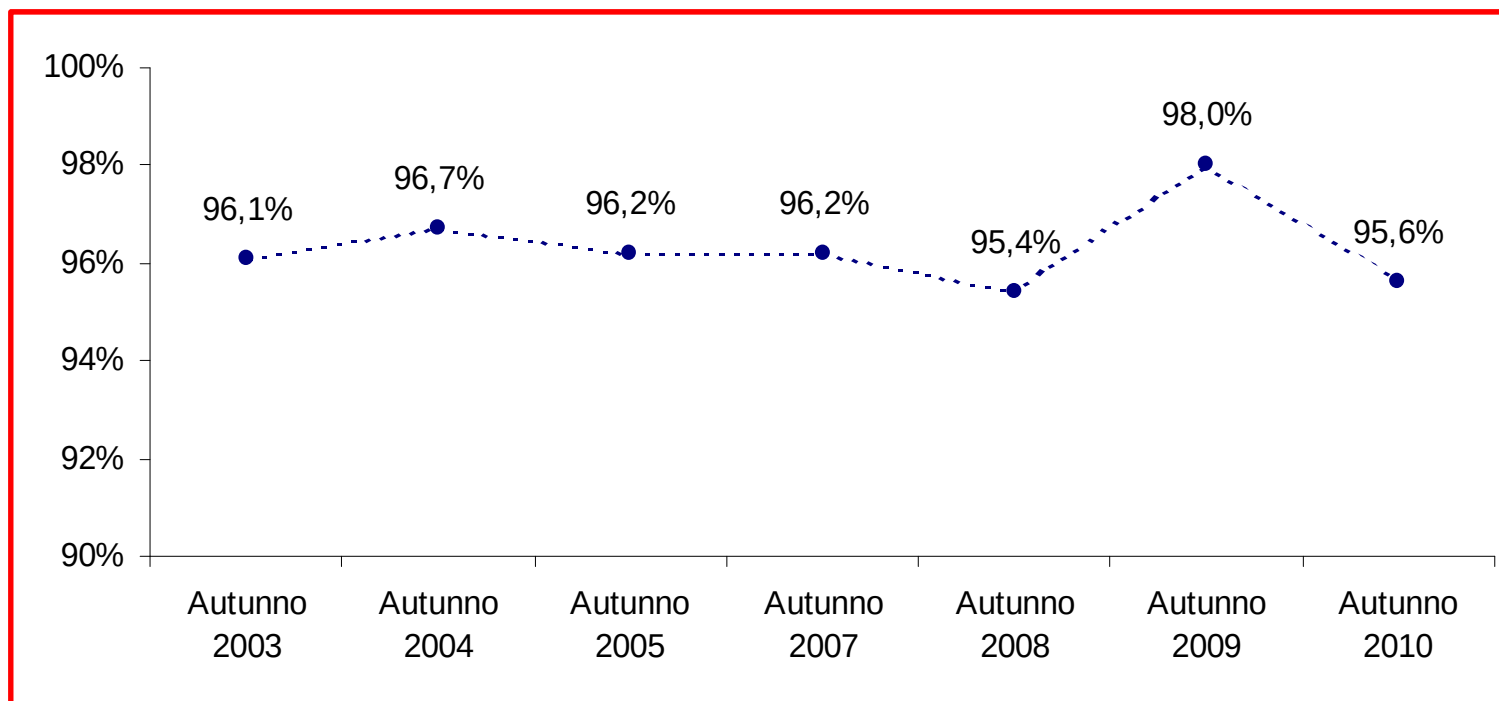
4.1. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?



Circa il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua: i giudizi negativi raccolgono percentuali decisamente marginali (poco o per nulla soddisfatti sono il 3,1% dei torinesi ed il 4,7% dei residenti in provincia).



4.1. La soddisfazione sulla continuità della fornitura di acqua. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*

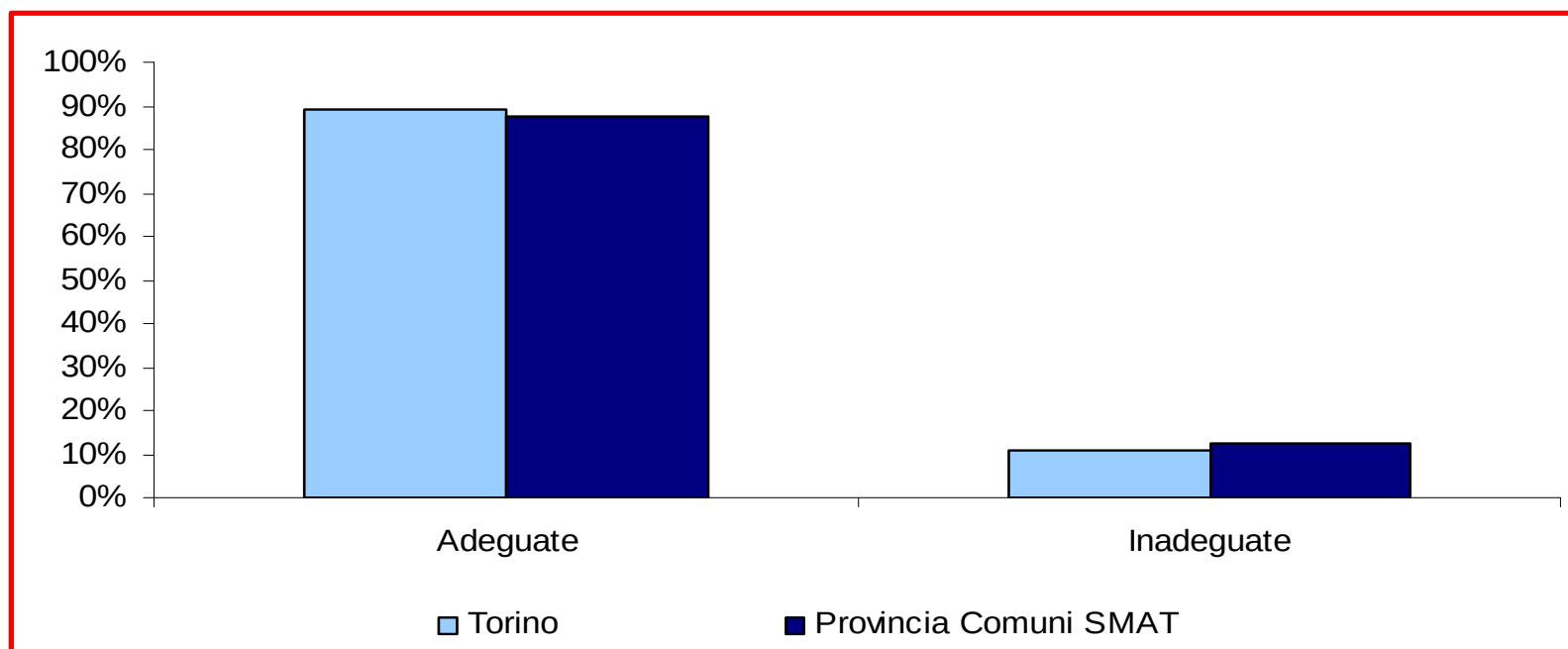


(Linea: soddisfazione dei torinesi sulla continuità della fornitura di acqua espressa come somma delle percentuali dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti)

Nei sette anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2010, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua non è significativamente mutata.

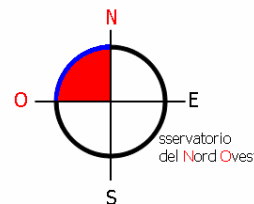


4.2. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?



(Base: chi dichiara che negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua.
Dati al netto dei "Non so")

Meno di un quinto dei torinesi e degli abitanti nella provincia dichiara che negli ultimi 12 mesi il servizio ha subito interruzioni. In quella circostanza, le informazioni fornite dall'azienda sono state adeguate per la quasi totalità degli intervistati (Torino: 89,1%; provincia: 87,3%).



Dicembre 2010

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura



5.0. L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura. *Domande utilizzate*

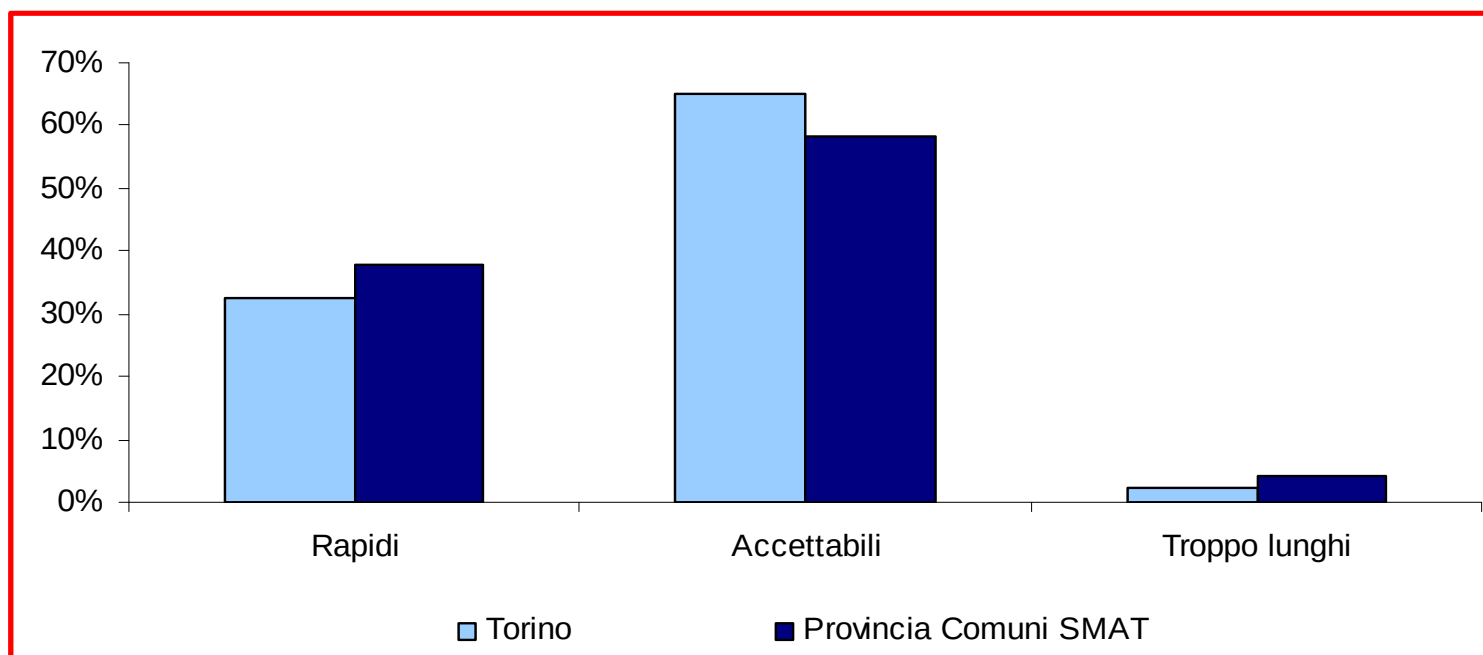
Domande utilizzate

D17. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati... ?

D16. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi...?



5.1. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento sono stati...?

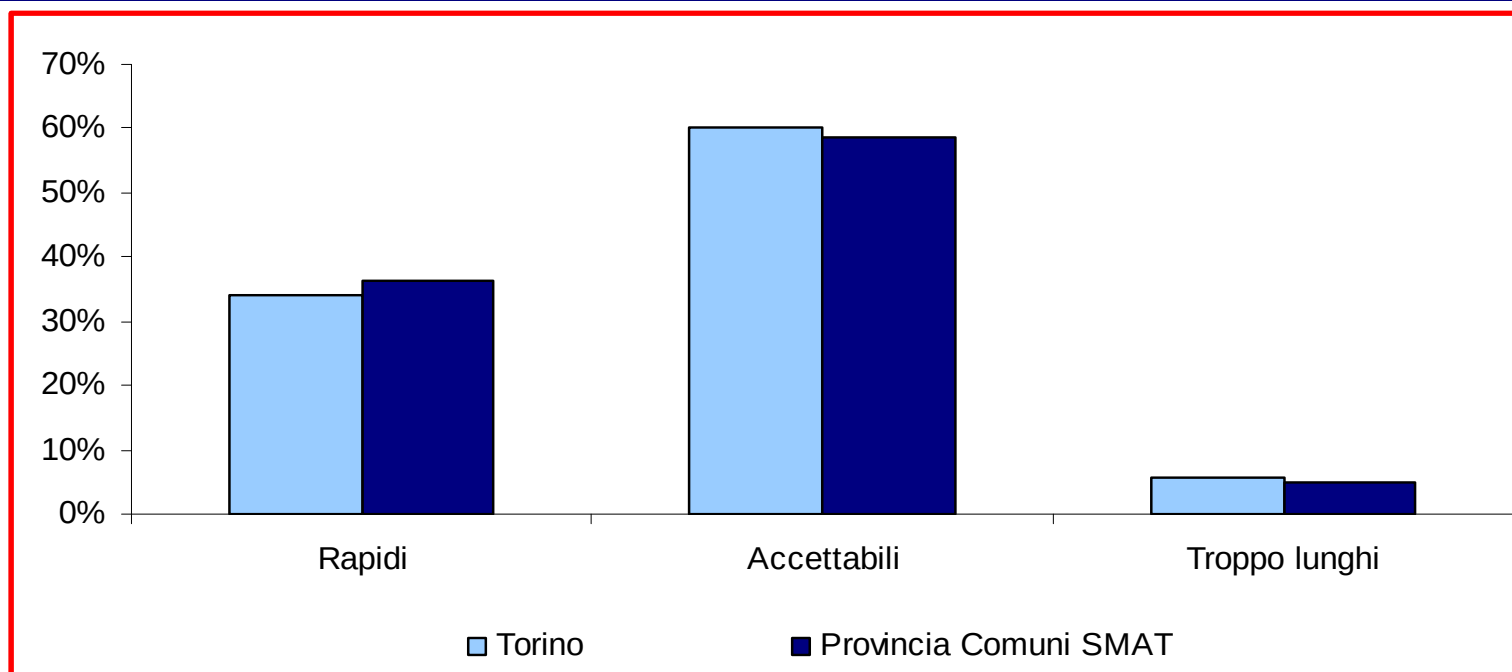


(Base: chi ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto. Dati al netto dei "Non so" e dei "Non ricordo")

I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto e serbano ricordo della lunghezza dei tempi di allacciamento (13,4% dei torinesi e 16,3% dei residenti in provincia) sono per la quasi totalità soddisfatti dei tempi di esecuzione dell'allacciamento, al punto che soltanto circa il 3% degli intervistati li considera troppo lunghi.

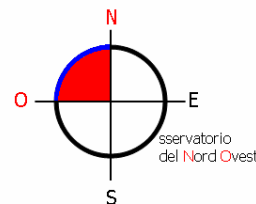


5.2. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi...?



(Base: chi ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura. Dati al netto dei "Non so" e dei "Non ricordo")

Soltanto l'11,5% dei torinesi ed il 14,7% dei residenti nella provincia hanno richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura ed affermano di ricordare la lunghezza dei tempi per il rilascio di tale autorizzazione. Fra questi, intorno al 60% afferma che il rilascio è avvenuto in tempi accettabili, mentre i tempi sono stati troppo lunghi per circa il 6% dei torinesi ed il 5% degli intervistati della provincia.



Dicembre 2010

La bolletta dell'acqua

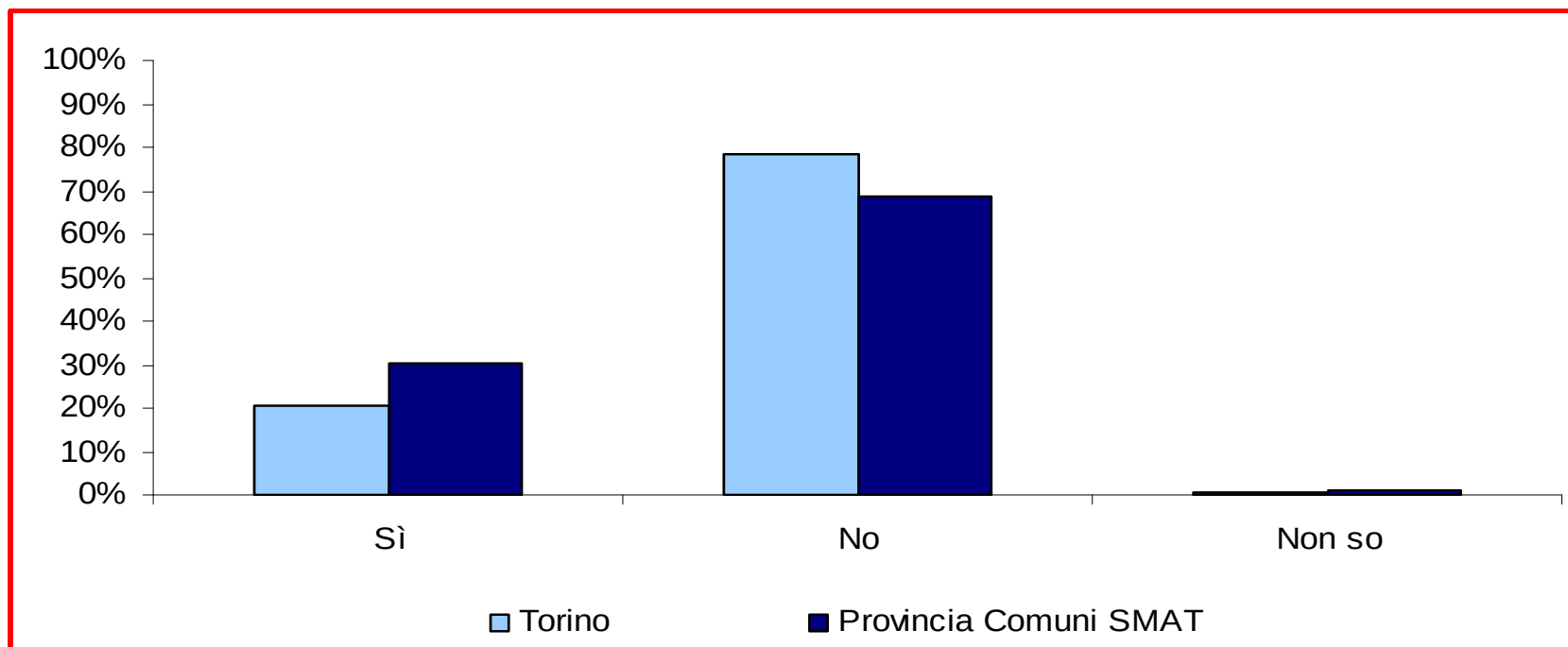


6. 0 La bolletta dell'acqua. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D19. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	
D20. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?	
D21. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)

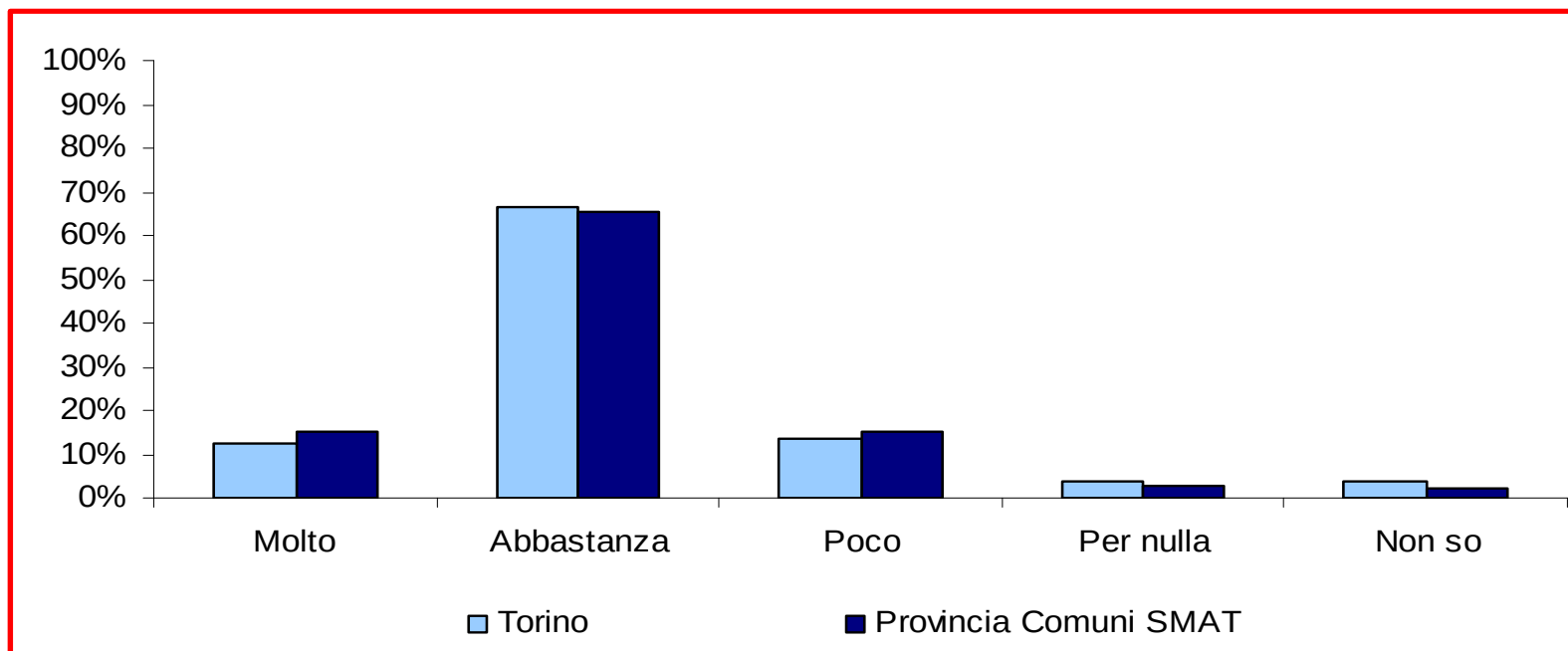


6.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



È decisamente minoritaria la percentuale degli intervistati che dichiara di aver visionato la bolletta dell'acqua negli ultimi 12 mesi: 20,8% fra i torinesi e 30,4% fra i residenti della provincia.

6.2. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?

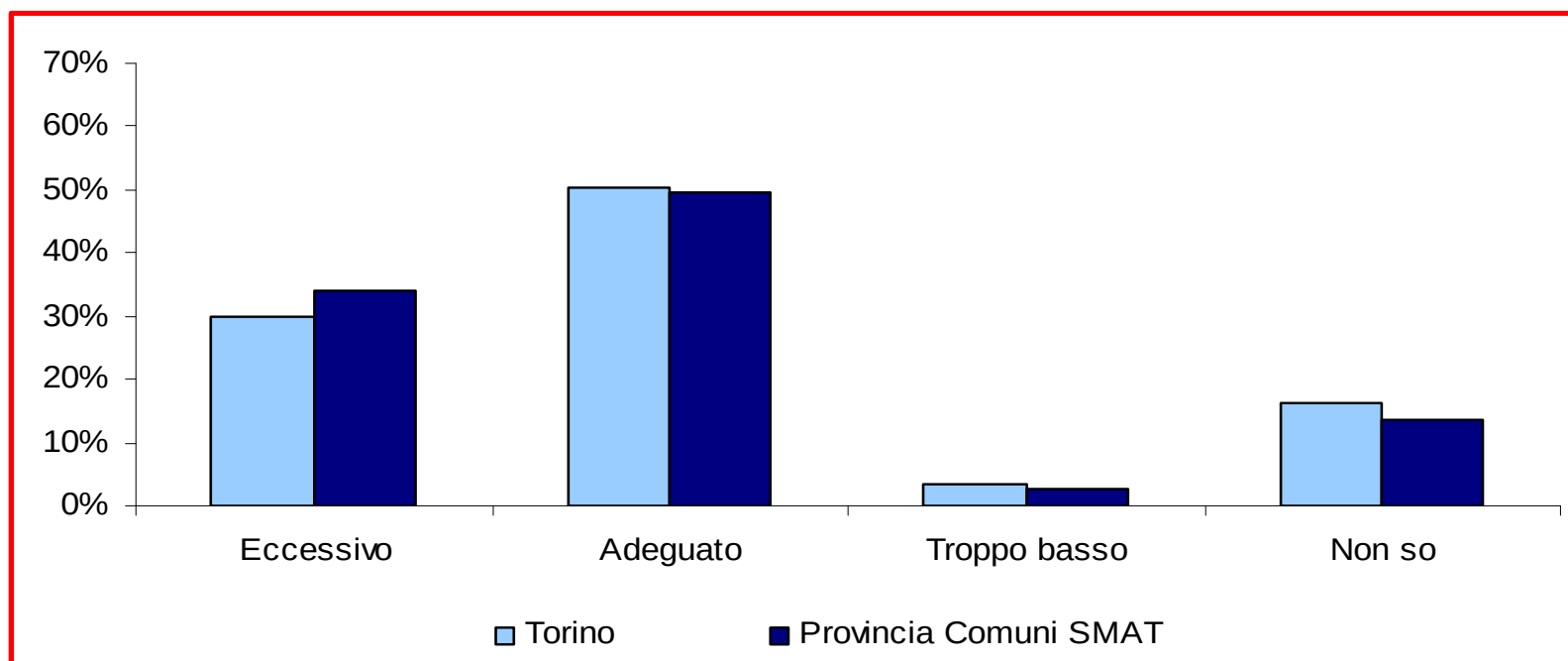


(Base: chi ha visionato la bolletta dell'acqua potabile negli ultimi 12 mesi)

Tanto a Torino quanto nella provincia, un'amplessima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto poco più del 17% degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.



6.3. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso?

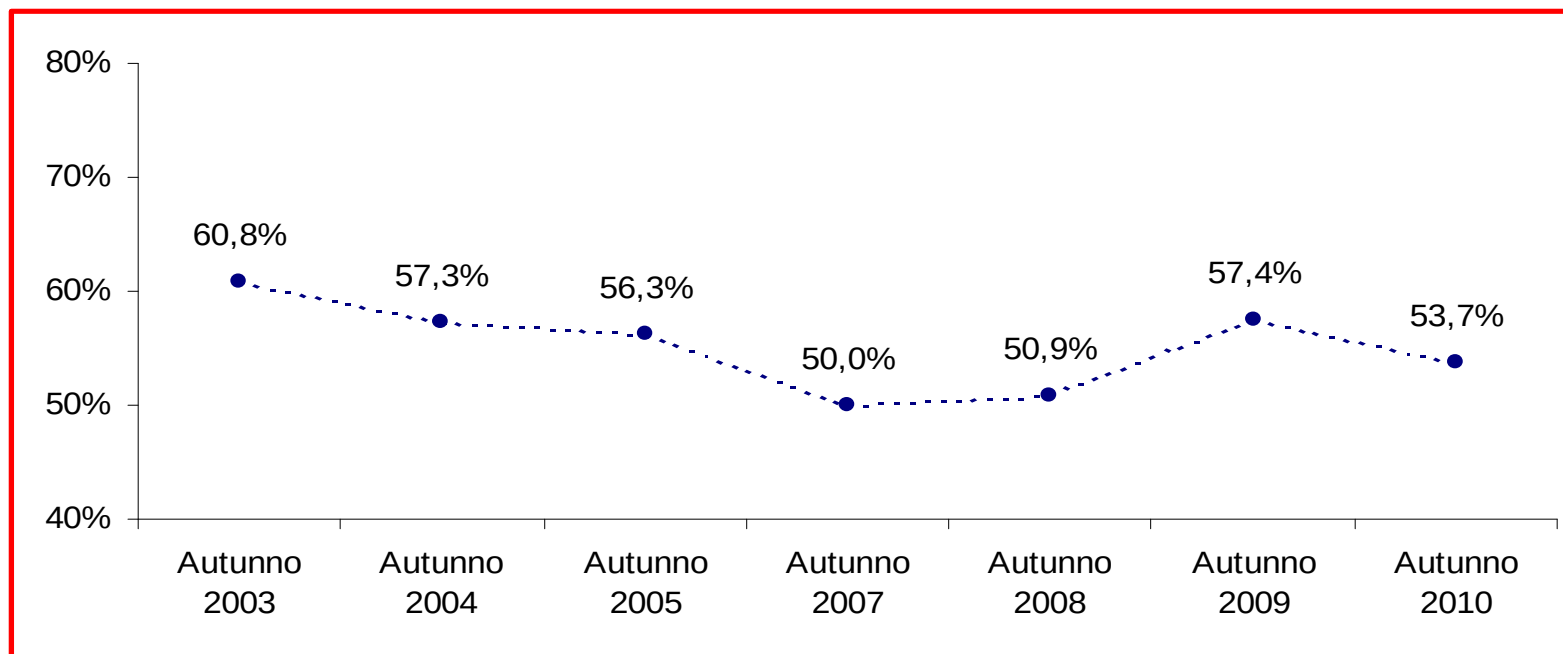


Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da circa il 50% degli intervistati. La percezione di un costo eccessivo è invece condivisa dal 29,9% dei torinesi e dal 33,9% degli abitanti della provincia.



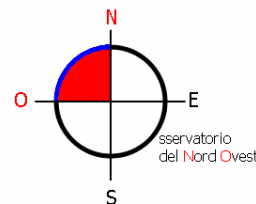
6.3. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla sua qualità.

Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)



(Linea: somma delle percentuali di risposta "Il costo è giusto per la qualità del servizio offerto" e "Il servizio costa troppo poco per la qualità offerta")

La percentuale registrata nella rilevazione dell'autunno 2010 non è significativamente differente da quella riferita all'anno precedente, confermando così una soddisfazione per il costo del servizio di erogazione dell'acqua che negli anni ha riguardato circa la metà della popolazione torinese.



Dicembre 2010

Acqua del rubinetto *versus* acqua minerale

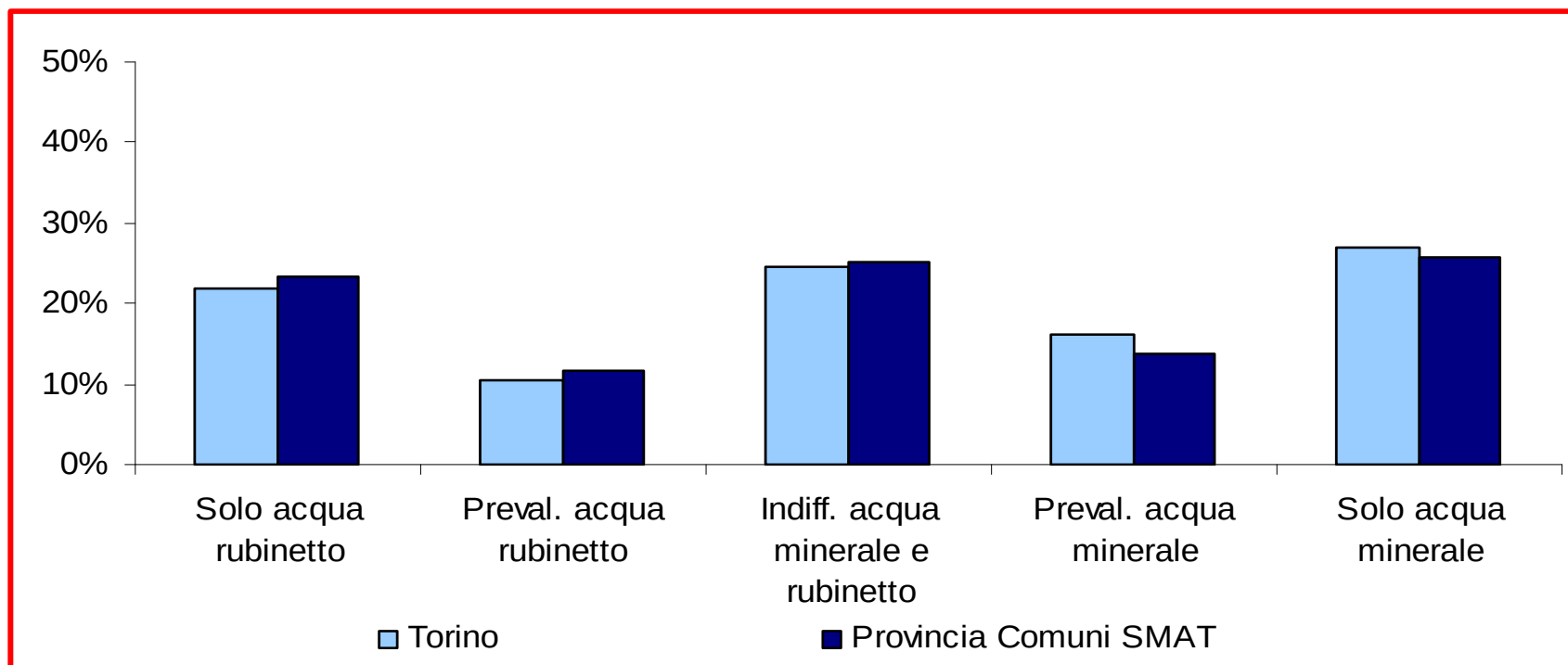


7.0 Acqua del rubinetto *versus* acqua minerale. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D6. Lei beve...?	Ammessi per Torino (2001 – 2010)
D6-D9. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale	
D7. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?	Ammessi per Torino (2005 – 2010)



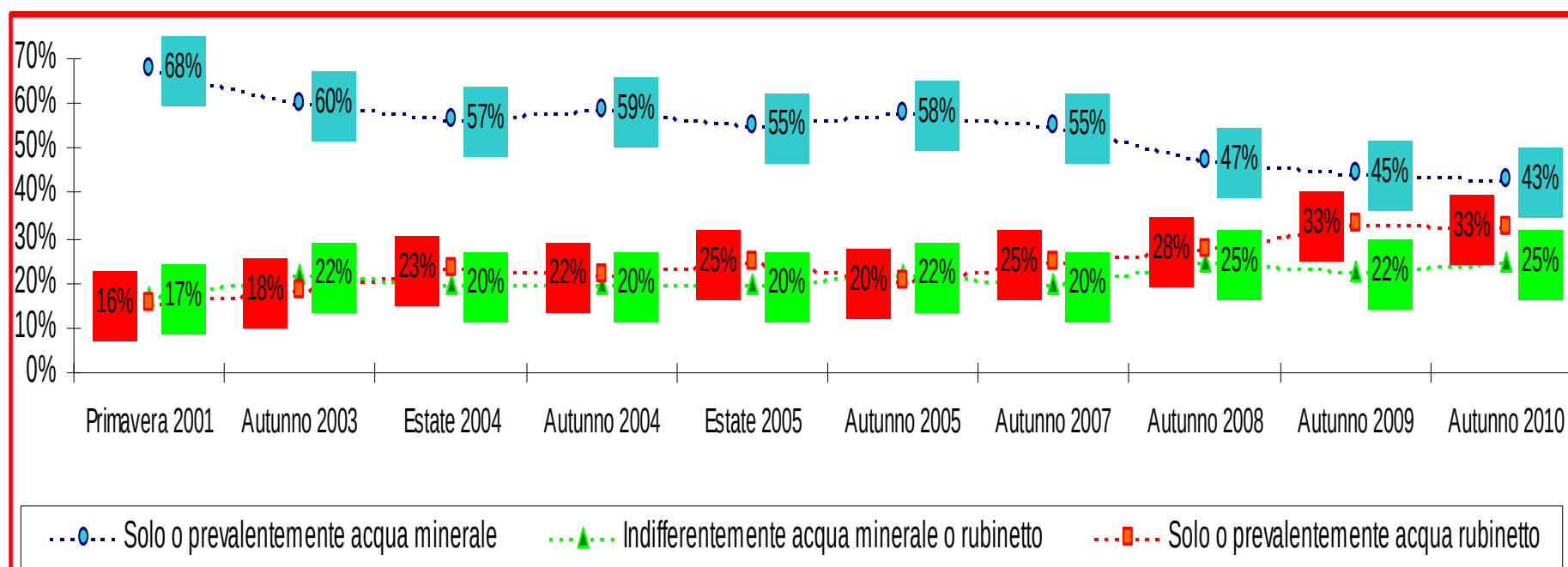
7.1. Lei beve...?



Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono il 32,5% in Torino ed il 35,2% nella provincia. Se aggiungiamo coloro che consumano indifferentemente acqua minerale e del rubinetto, si arriva alla maggioranza assoluta delle due popolazioni sondate (rispettivamente 57,0% e 60,4%). Coloro che si rifiutano di bere acqua del rubinetto ammontano al 26,8% degli intervistati torinesi e al 25,7% di quelli residenti nella provincia.

7.1. Lei beve...?

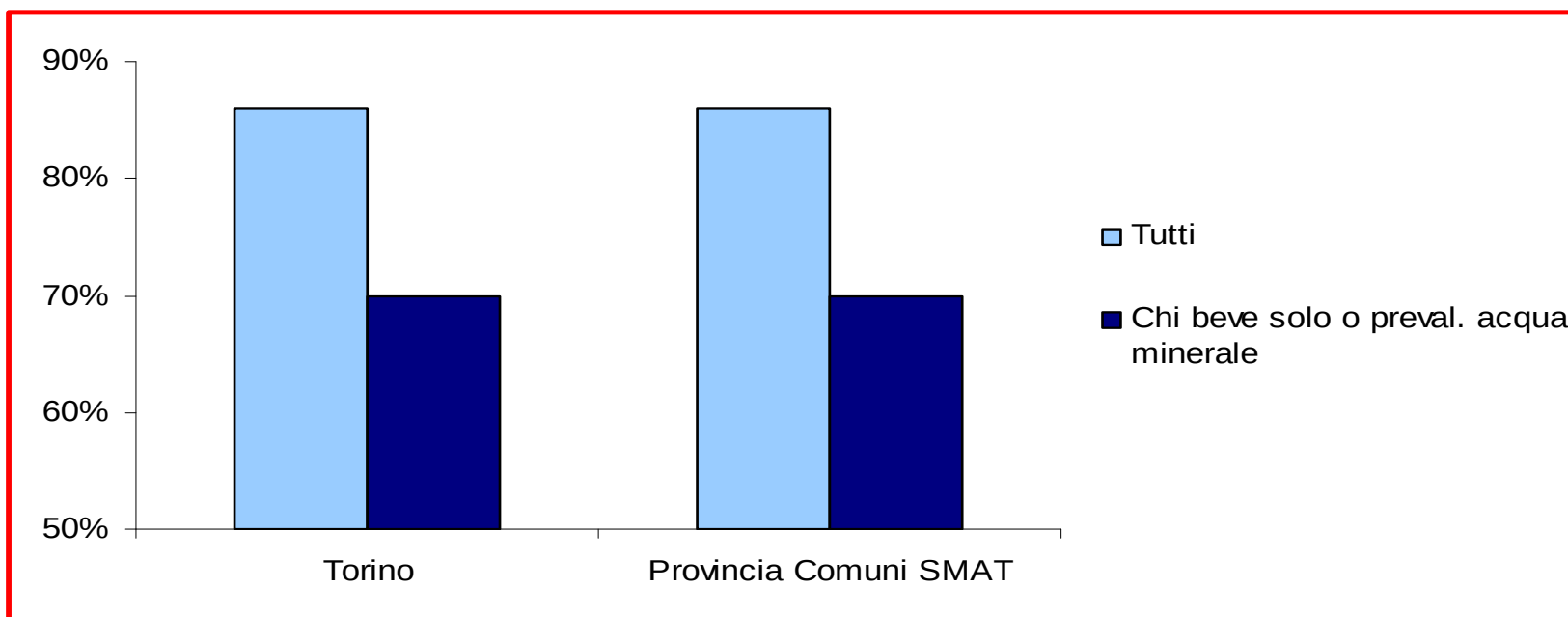
Andamento primavera 2001 – autunno 2010 (Torino)



Fra la primavera 2001 e l'autunno 2010 è diminuita di 25 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento complessivo di 17 punti percentuali, con stazionarietà tra il 2009 ed il 2010). In ragione di queste variazioni, nel 2010 i torinesi che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto hanno ridotto a soli 10 punti percentuali il divario nei confronti dei concittadini consumatori di acqua minerale.



7.2. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale

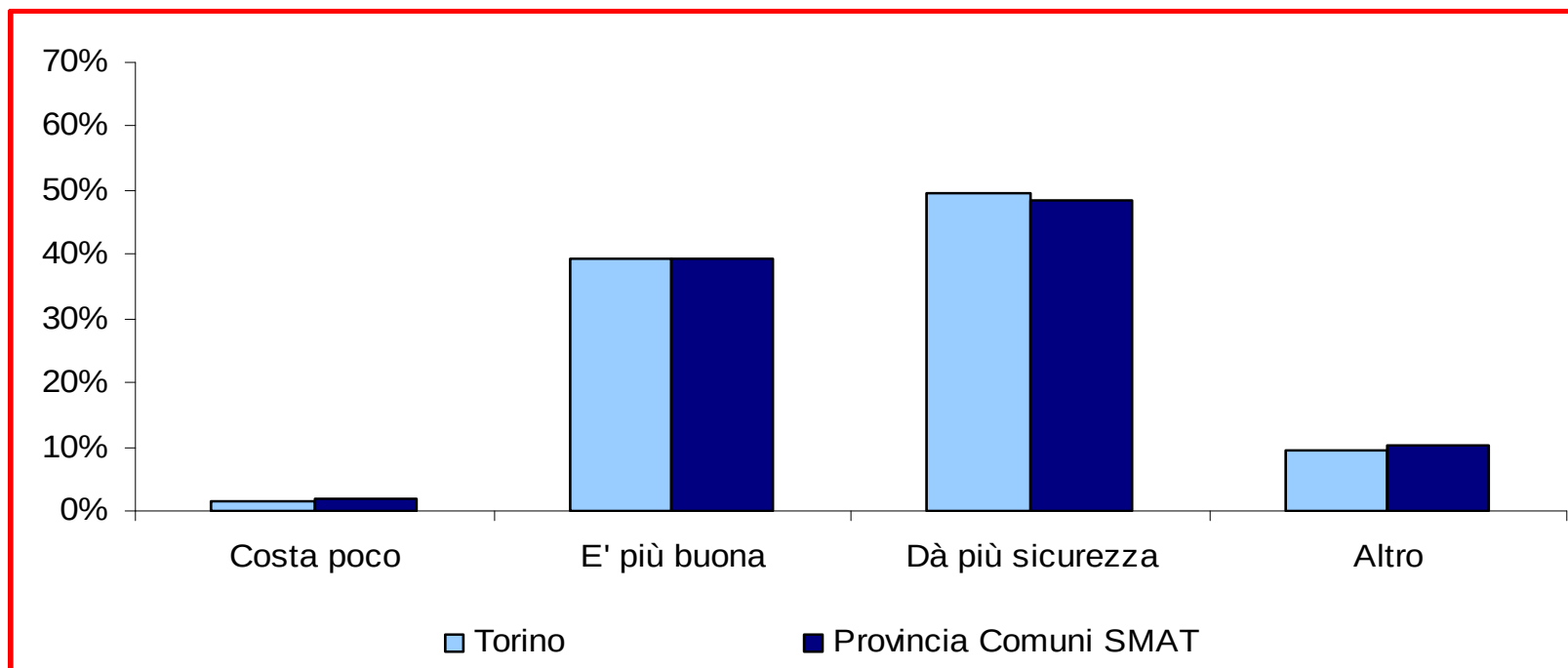


(Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno descritto tale sapore come "buono" o "accettabile")

In entrambe le aree territoriali considerate, gli intervistati che consumano solo o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente meno soddisfatti del sapore dell'acqua del rubinetto se confrontati con la popolazione generale.



7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?

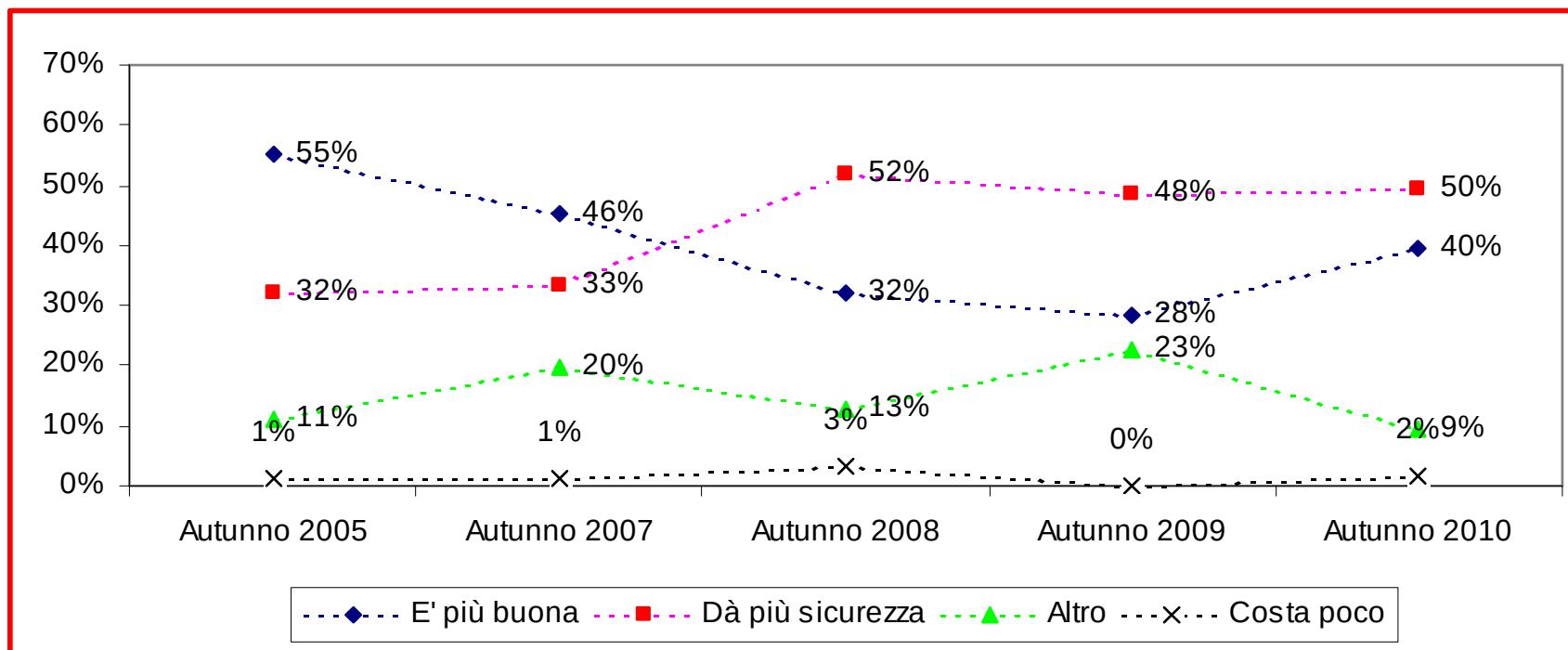


(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore sicurezza che l'acqua minerale darebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 40% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

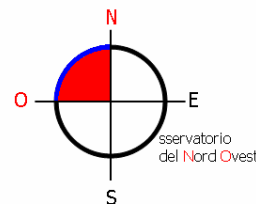


7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale? *Andamento autunno 2005 – autunno 2010 (Torino)*



(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

Considerando gli utenti torinesi che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, nell'autunno 2010 la motivazione secondo cui l'acqua minerale garantisce più sicurezza si mantiene sui livelli delle ultime rilevazioni, mentre si diffonde sensibilmente la motivazione secondo cui l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto.



Dicembre 2010

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

8.0 Gli Sportelli di Assistenza Utenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D22. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

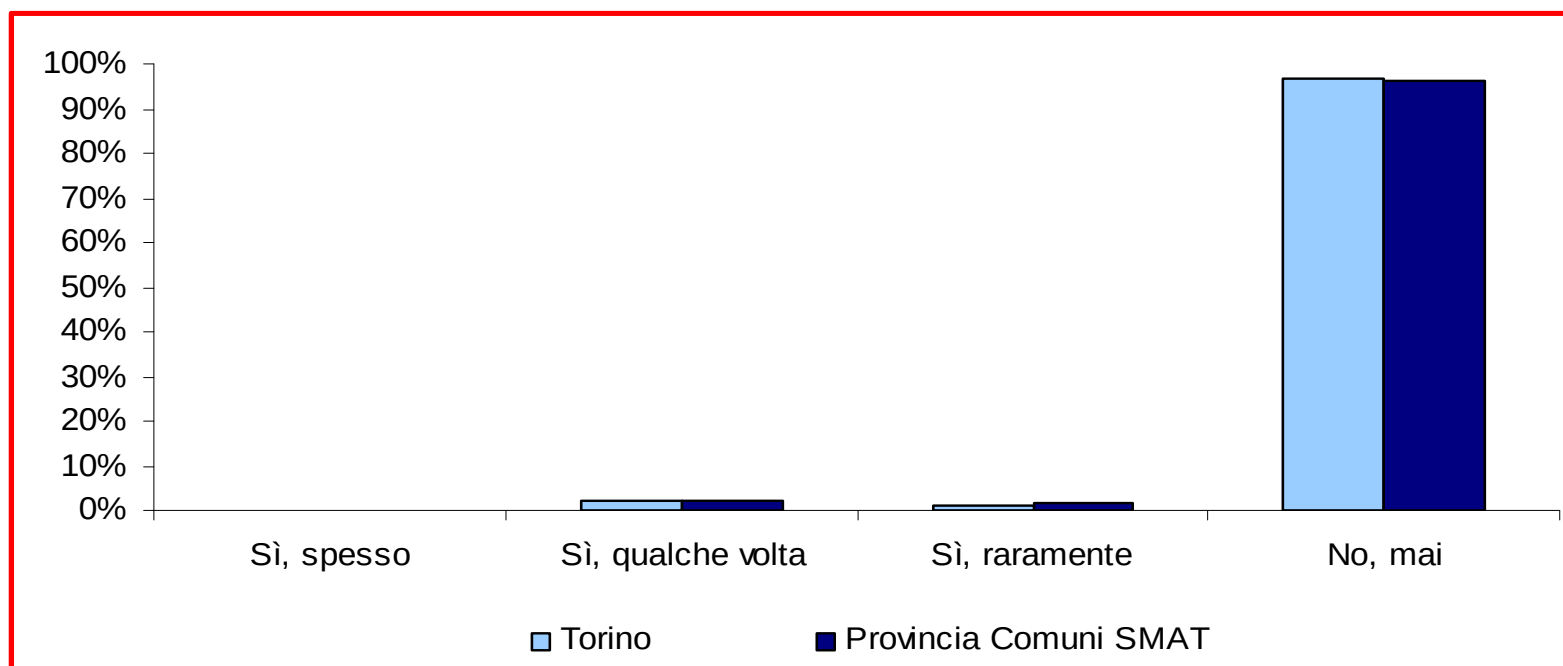
D23. Il tempo di attesa è stato...?

D24. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

D25. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

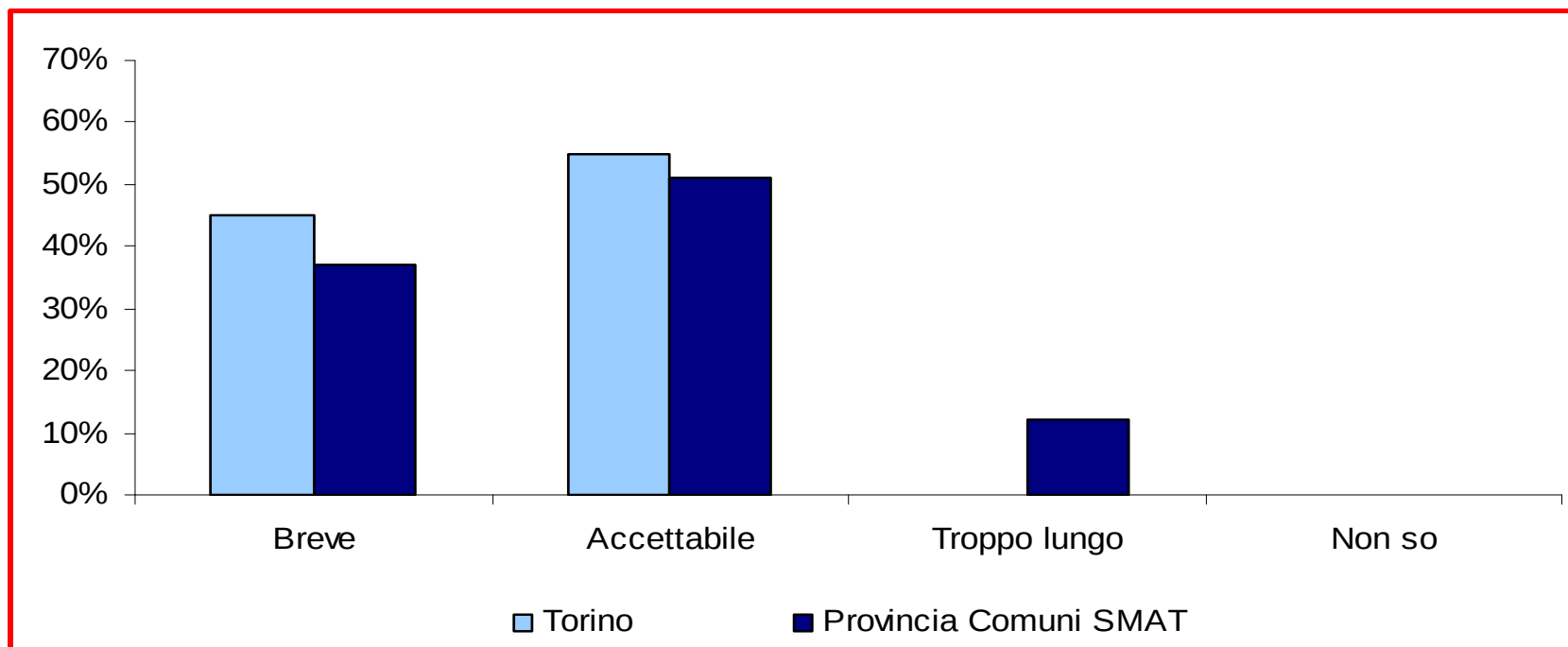
D26. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?

8.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sono estremamente basse le percentuali di intervistati che, negli ultimi 12 mesi, si sono recati presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che gestisce l'erogazione dell'acqua potabile: 3,3% dei torinesi (21 persone) e 3,5% dei residenti in provincia (42 persone).

8.2. Il tempo di attesa è stato...?

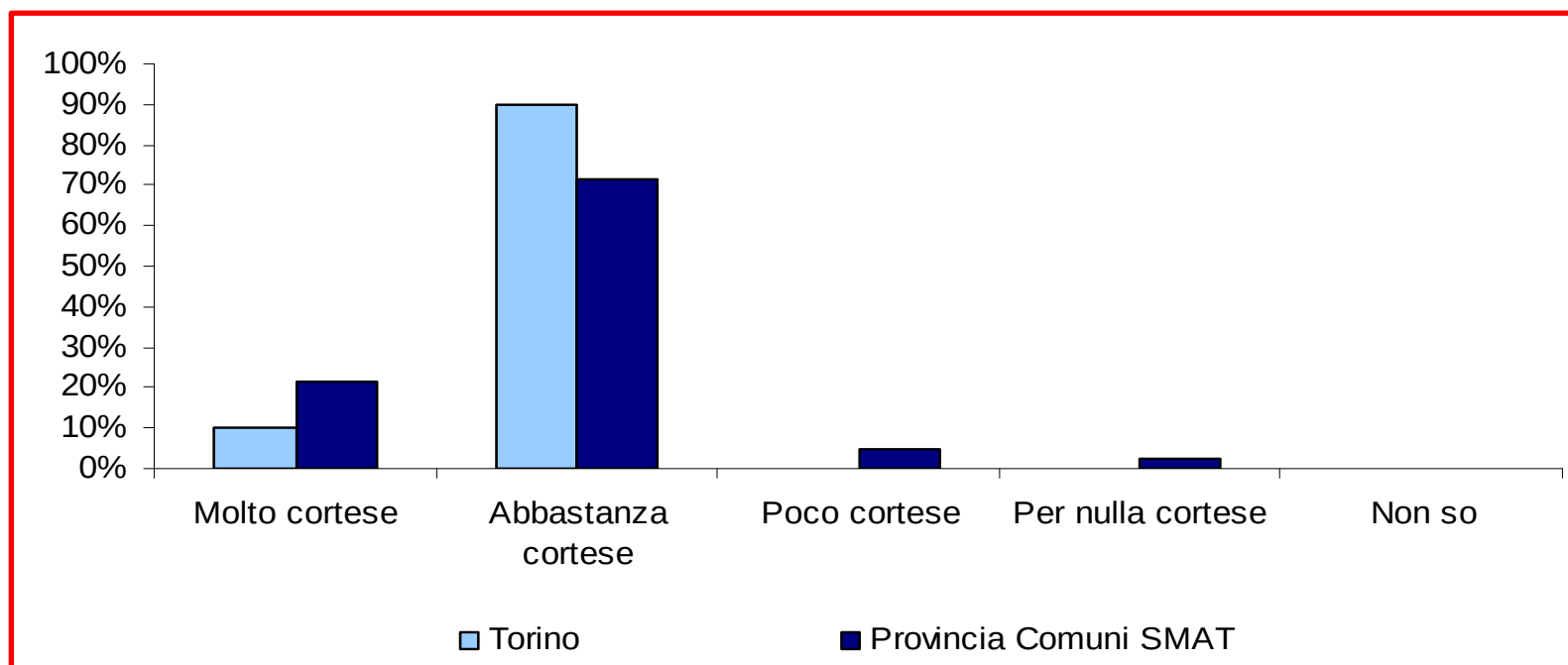


(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Nessun utente torinese degli Sportelli di Assistenza ritiene di aver atteso troppo a lungo, mentre nella provincia tali utenti scontenti sono soltanto il 12,0%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

8.3. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?



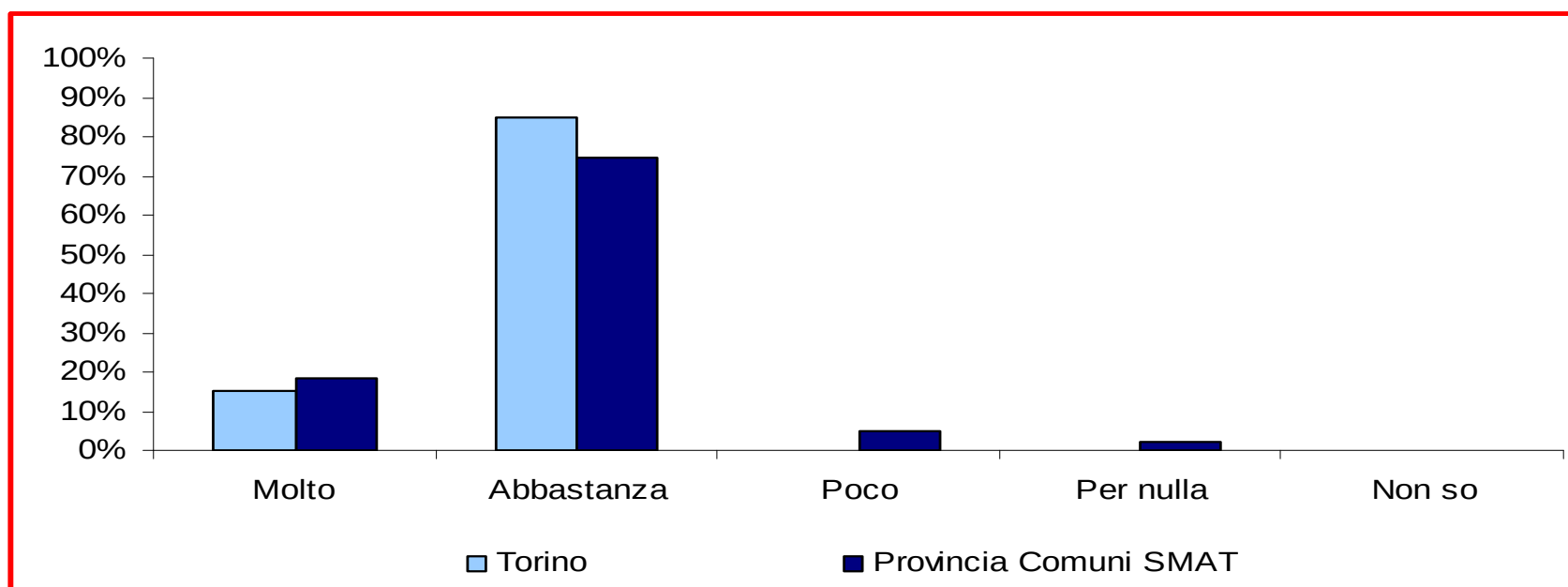
(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Gli intervistati rimasti soddisfatti per la cortesia del personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti sono il 100% in Torino e il 92,9% in provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio



8.4. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

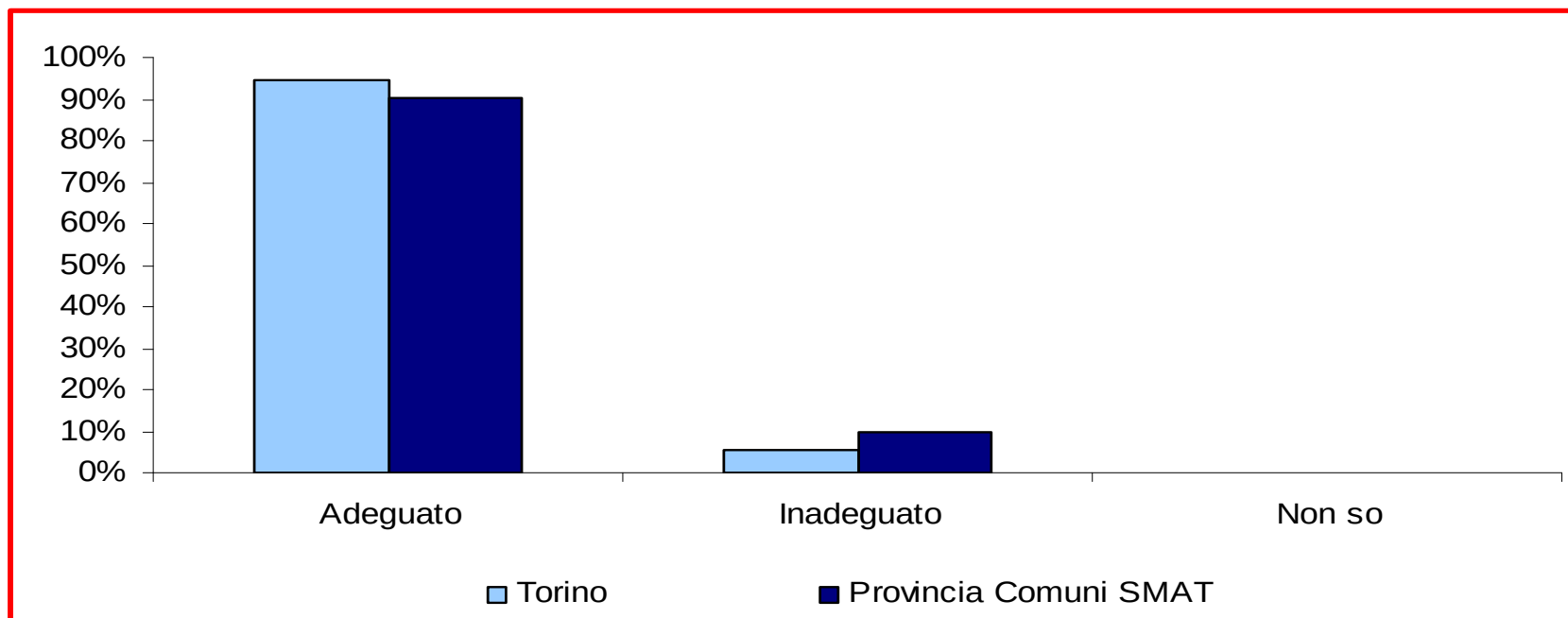


(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

La totalità degli utenti torinesi recatisi presso gli Sportelli di Assistenza dichiara molta o abbastanza soddisfazione per come il personale ha risposto ai problemi presentati; la corrispondente percentuale nella popolazione della provincia è pari al 93,0%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

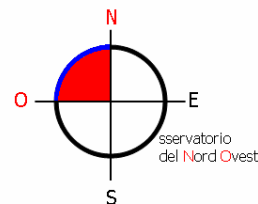
8.5. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?



(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

L'attuale orario degli Sportelli di Assistenza Utenti viene definito adeguato da quasi il 95% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio. Per quanto riguarda la provincia, tale valutazione è condivisa da poco più del 90% degli utenti *

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio



Dicembre 2010

La SMAT Card

9.0 La SMAT Card

Domande utilizzate

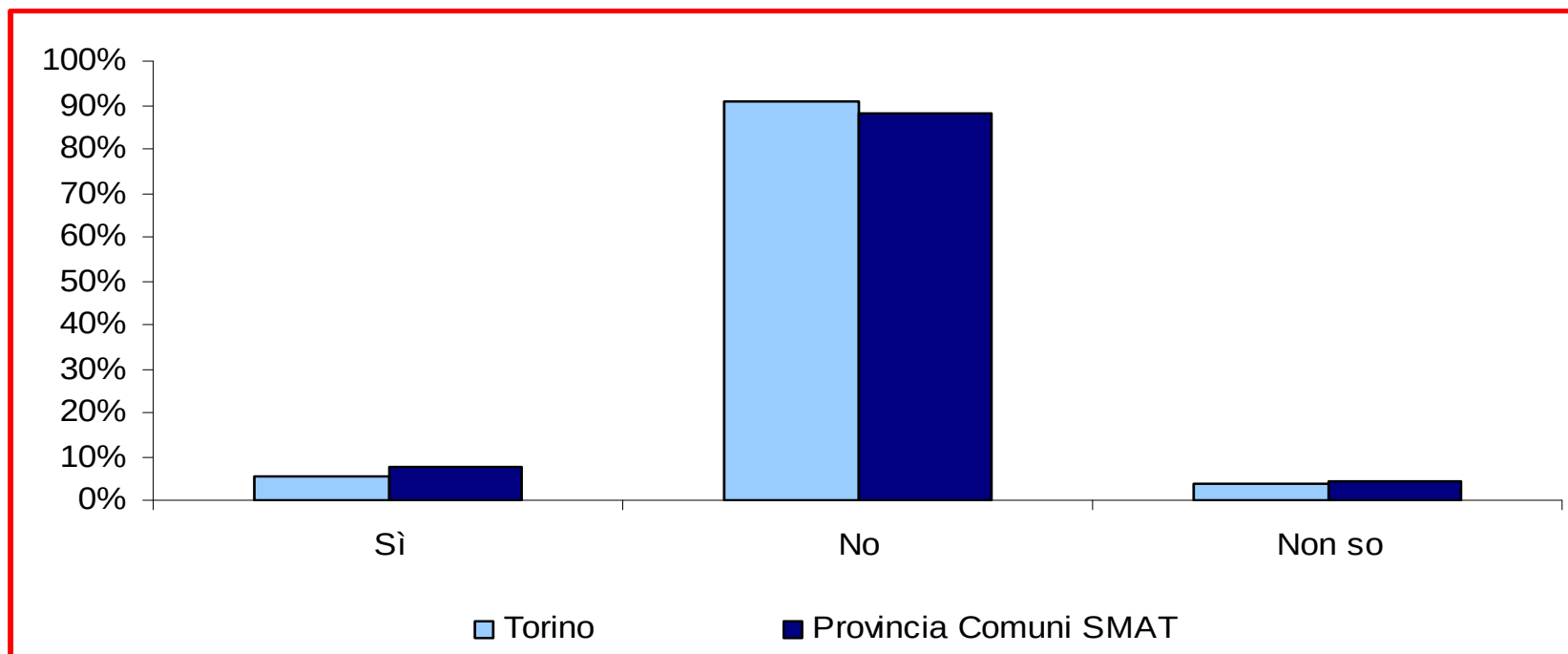
Domande utilizzate

D27. Lei possiede la SMAT Card?

D28. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?



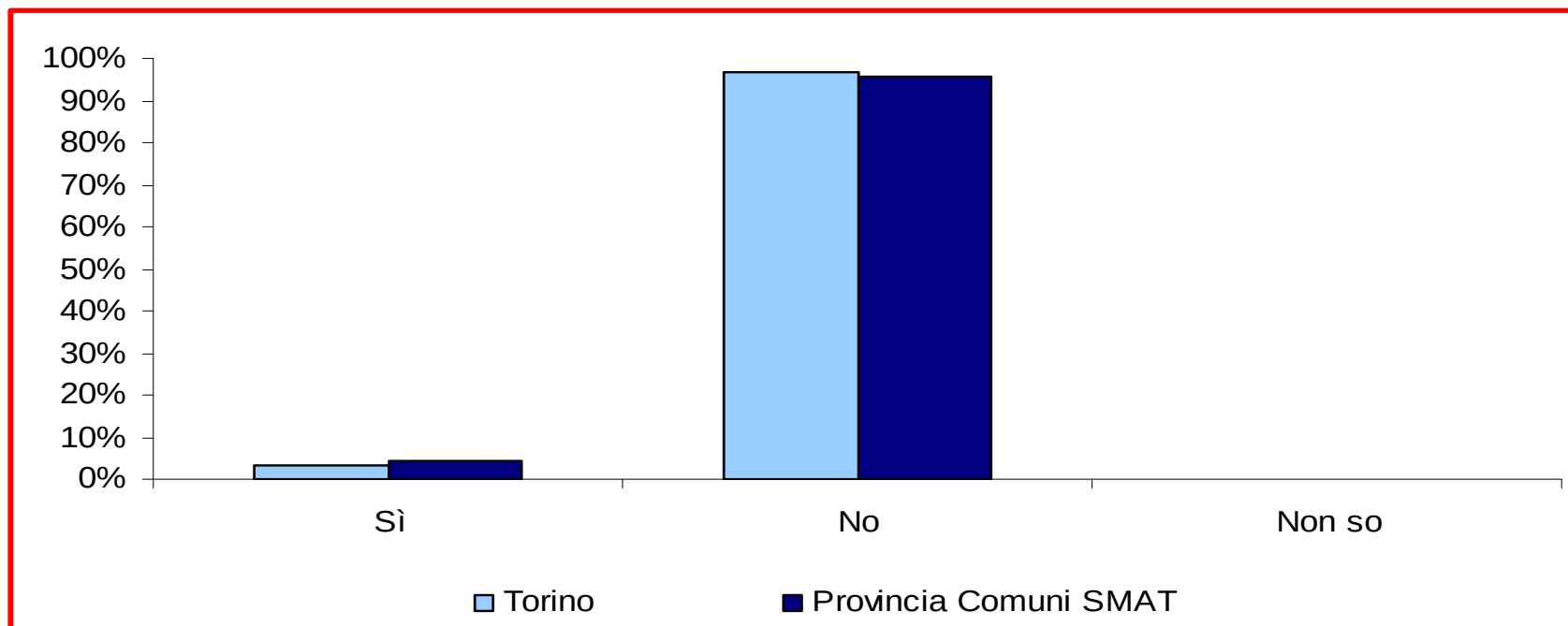
9.1. Lei possiede la SMAT Card?



In entrambe le popolazioni intervistate, sono poche le persone che dichiarano di possedere la SMAT Card: si tratta del 5,4% dei torinesi (34 persone) e del 7,8% dei residenti nella provincia (94 persone).

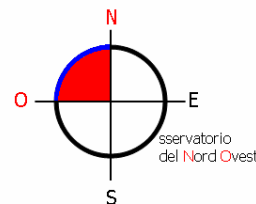


9.2. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?



(Base: chi possiede la SMAT Card)

Un torinese possessore di SMAT Card l'ha utilizzata negli ultimi 12 mesi, mentre la carta è stata utilizzata dal 4,4% (4 persone) degli utenti possessori residenti nella provincia.



Dicembre 2010

Il Garante del Cliente



10.0 Il Garante del Cliente

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D30. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?

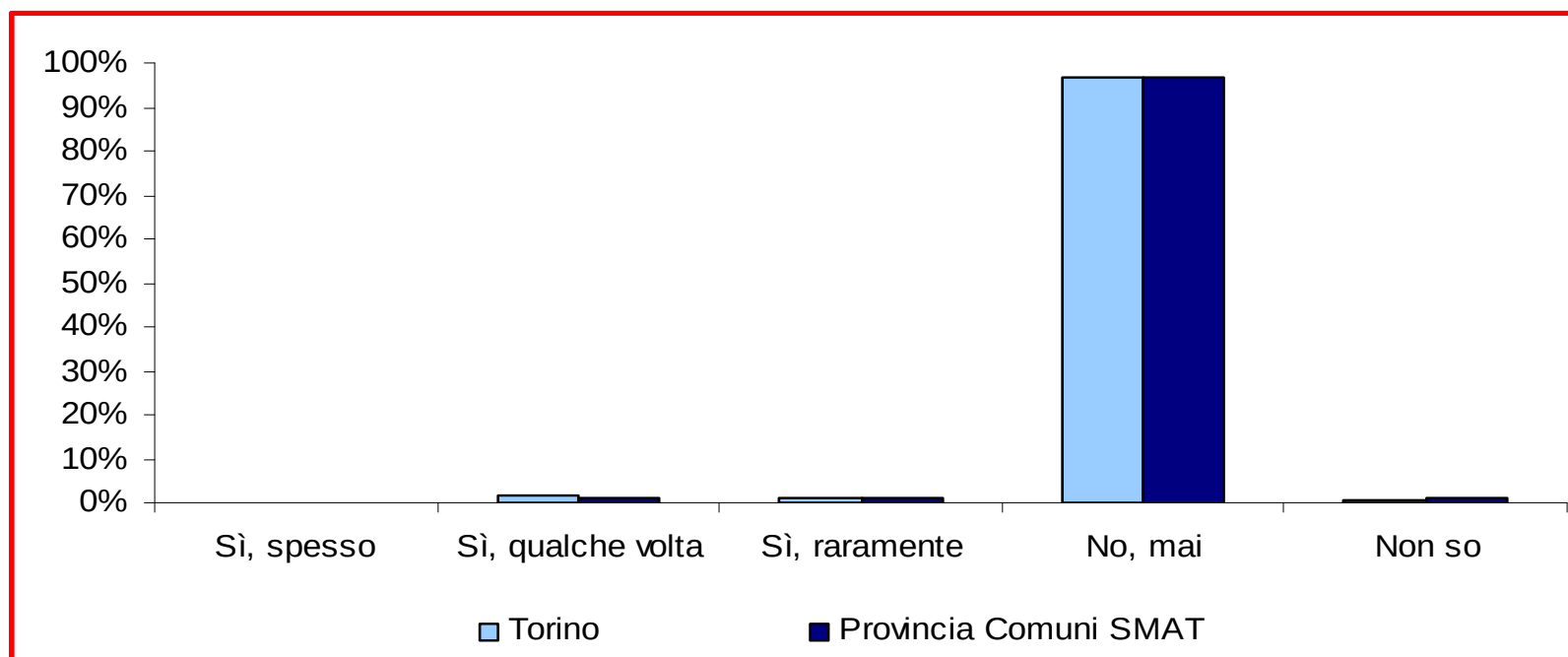
D31. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

D32. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

D33. Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?

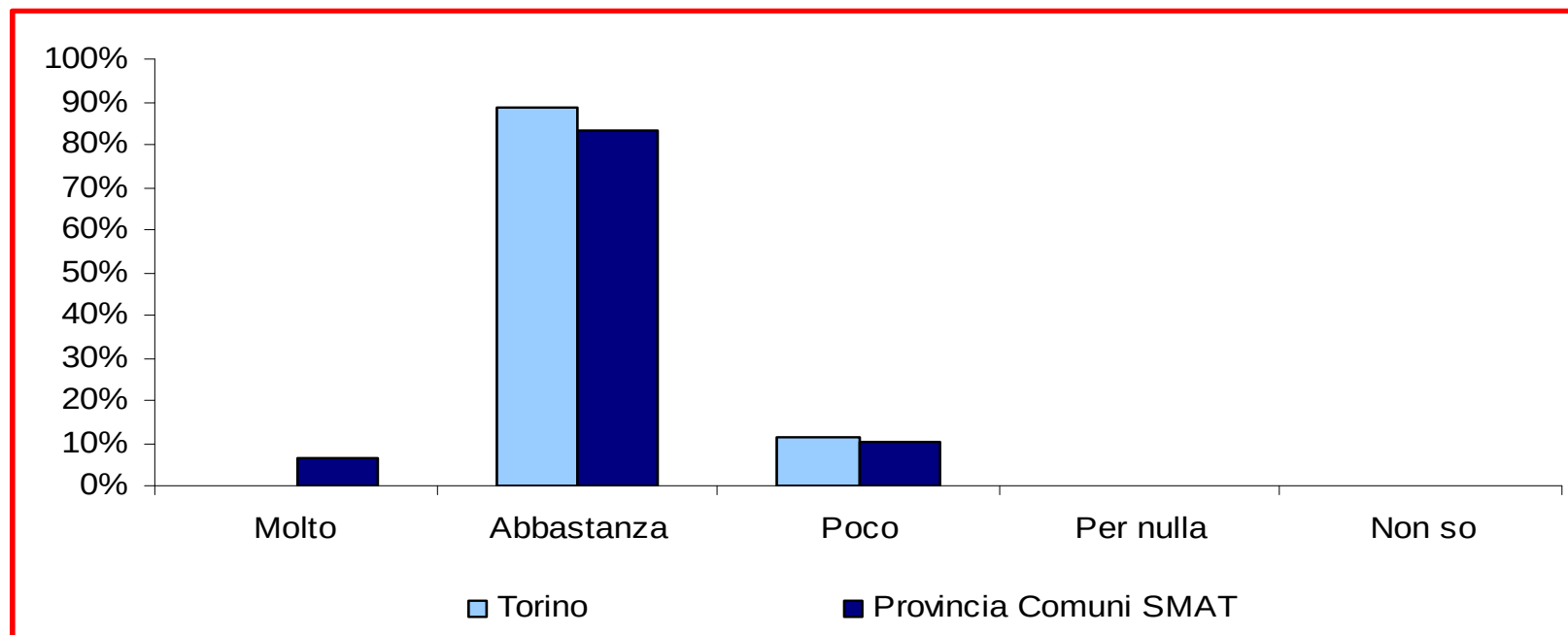


10.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?



Il Garante del Cliente è una figura a cui dichiara di rivolgersi soltanto il 2,8% degli intervistati torinesi (18 persone) e il 2,5% degli intervistati della provincia (30 persone).

10.2. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

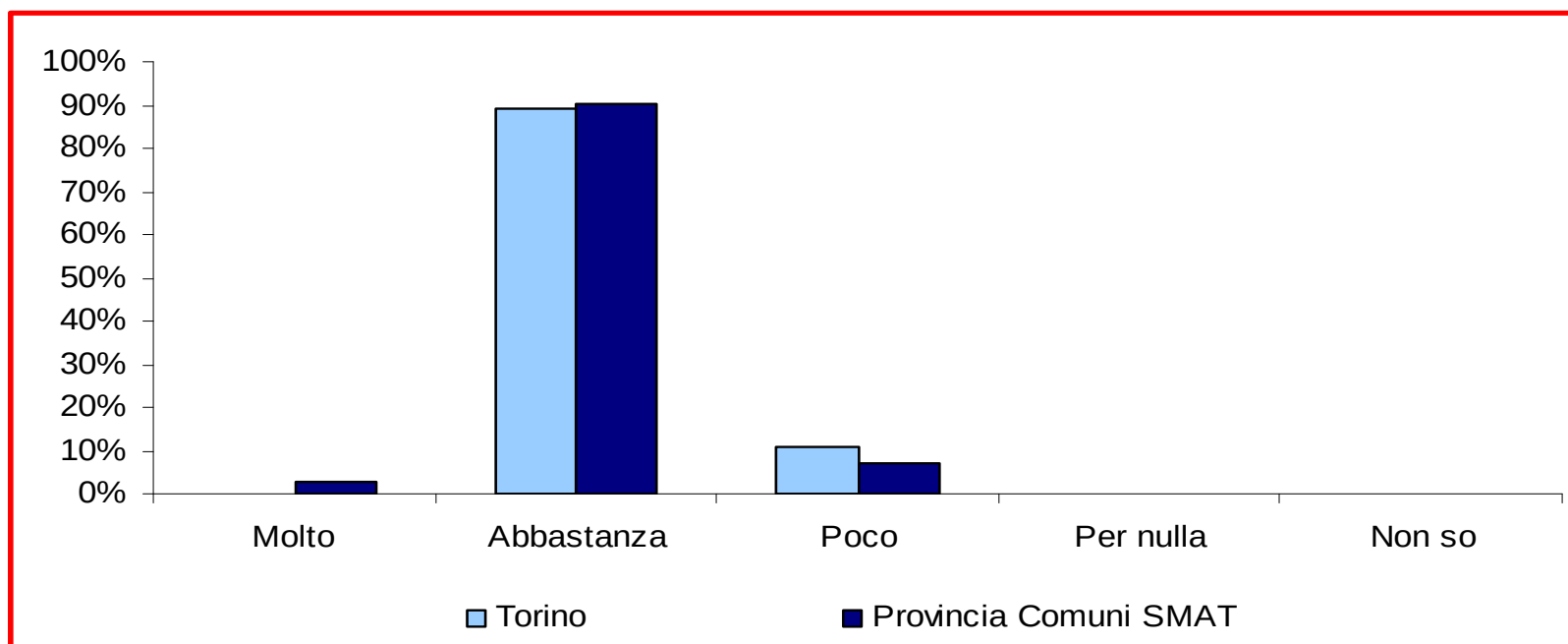


(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano abbastanza chiare le informazioni ricevute per circa l'88%, mentre per gli utenti della provincia le percentuali sono 6,4% (informazioni molto chiare) ed 83,4% (abbastanza chiare).*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio **527**

10.3. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

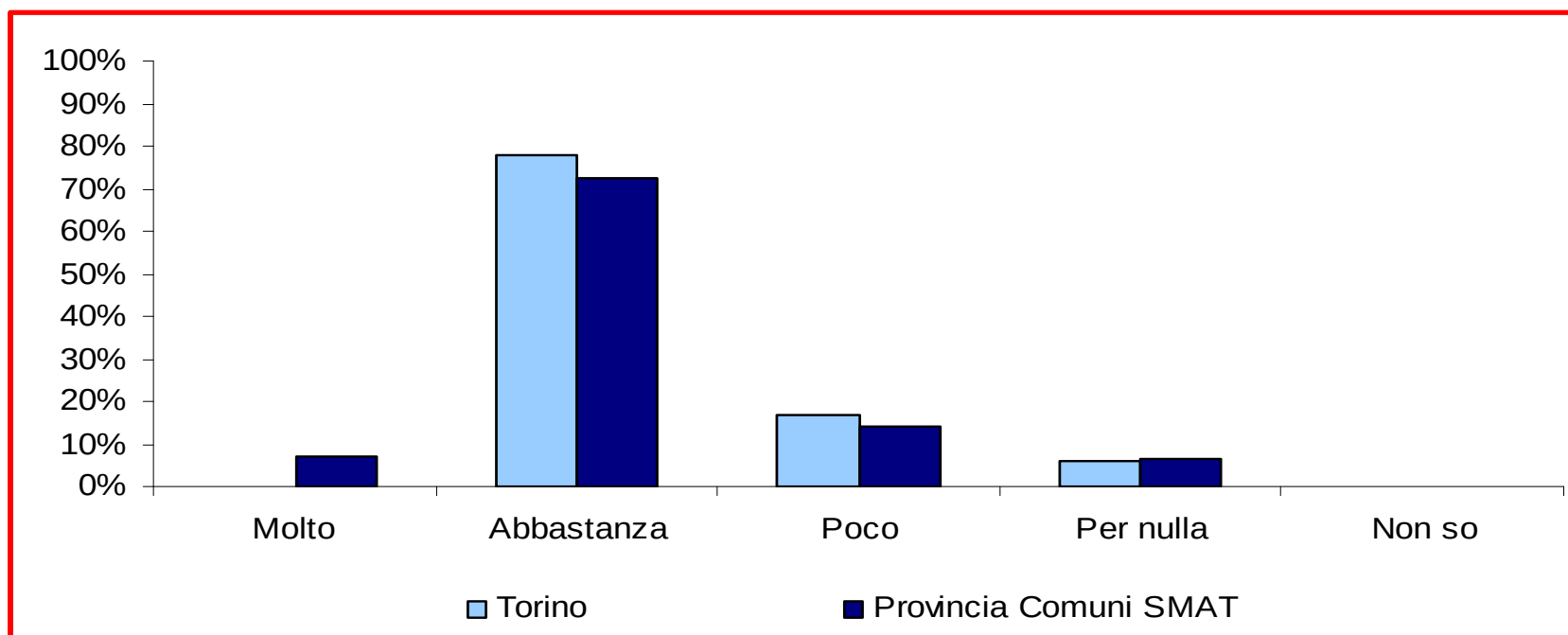


(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano favorevolmente la completezza delle informazioni ricevute per l'89,0%, mentre l'11,0% concorda su una valutazione moderatamente negativa. Il giudizio è favorevole per circa il 93% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

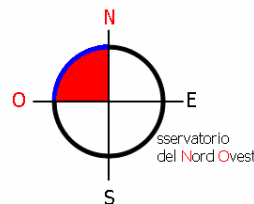
10.4. Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?



(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

La soddisfazione per l'operato del Garante del Cliente è ampiamente maggioritaria in entrambe le popolazioni analizzate: è abbastanza soddisfatto circa il 78% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, mentre è *perlomeno* abbastanza soddisfatto il 79,5% in provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio



Dicembre 2010

Il sito internet SMAT

11.0 Il sito internet SMAT

Domande utilizzate

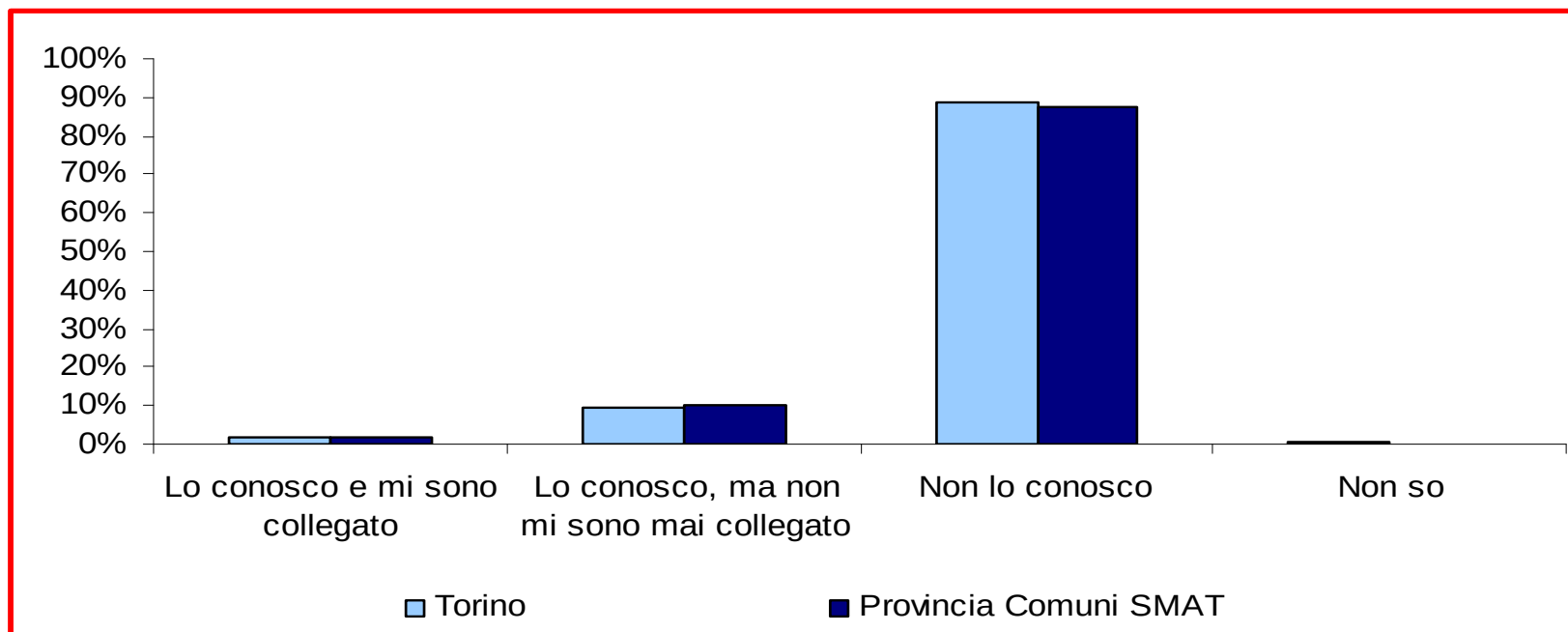
Domande utilizzate

D34. Conosce il sito internet SMAT?

D35. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?

D36. In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?

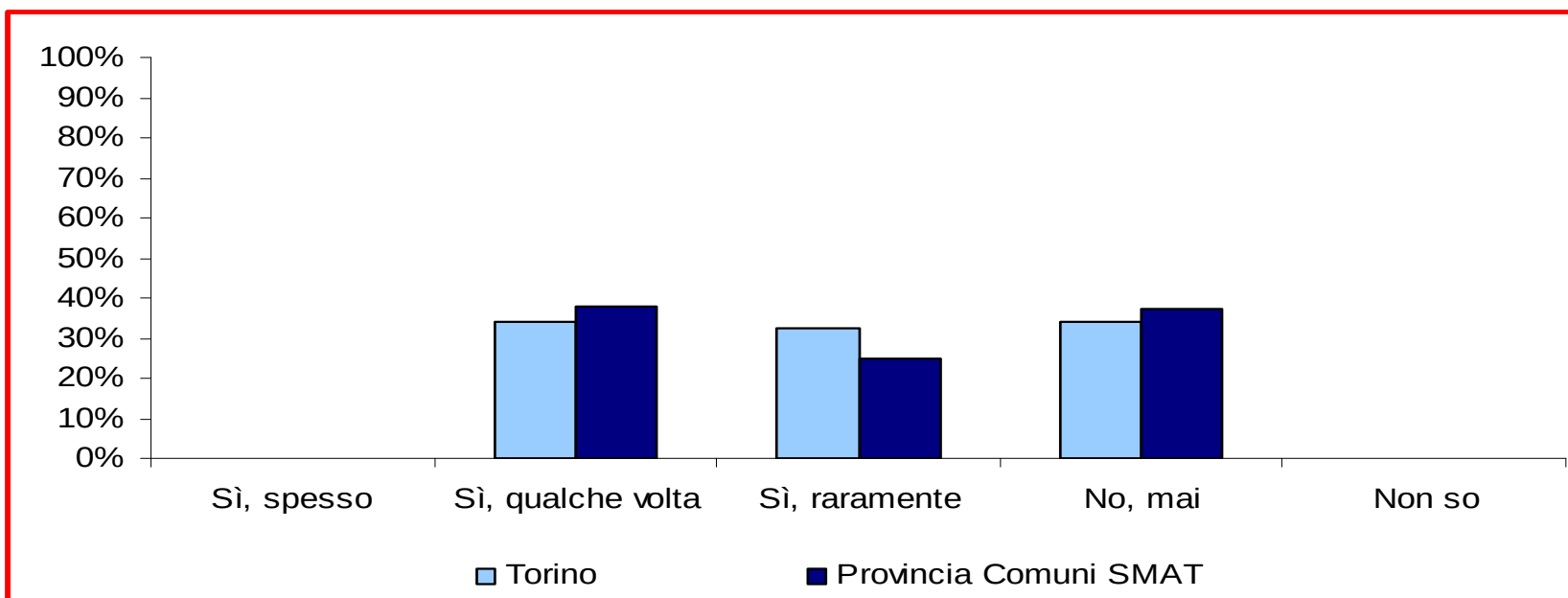
11.1. Conosce il sito internet SMAT?



Circa l'88% degli intervistati dichiara di non conoscere il sito internet di SMAT. Al contrario, l'1,5% degli intervistati torinesi (10 persone) e l'1,7% della provincia (20 persone) riferisce di conoscere il sito e di essersi collegato ad esso.



11.2. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?



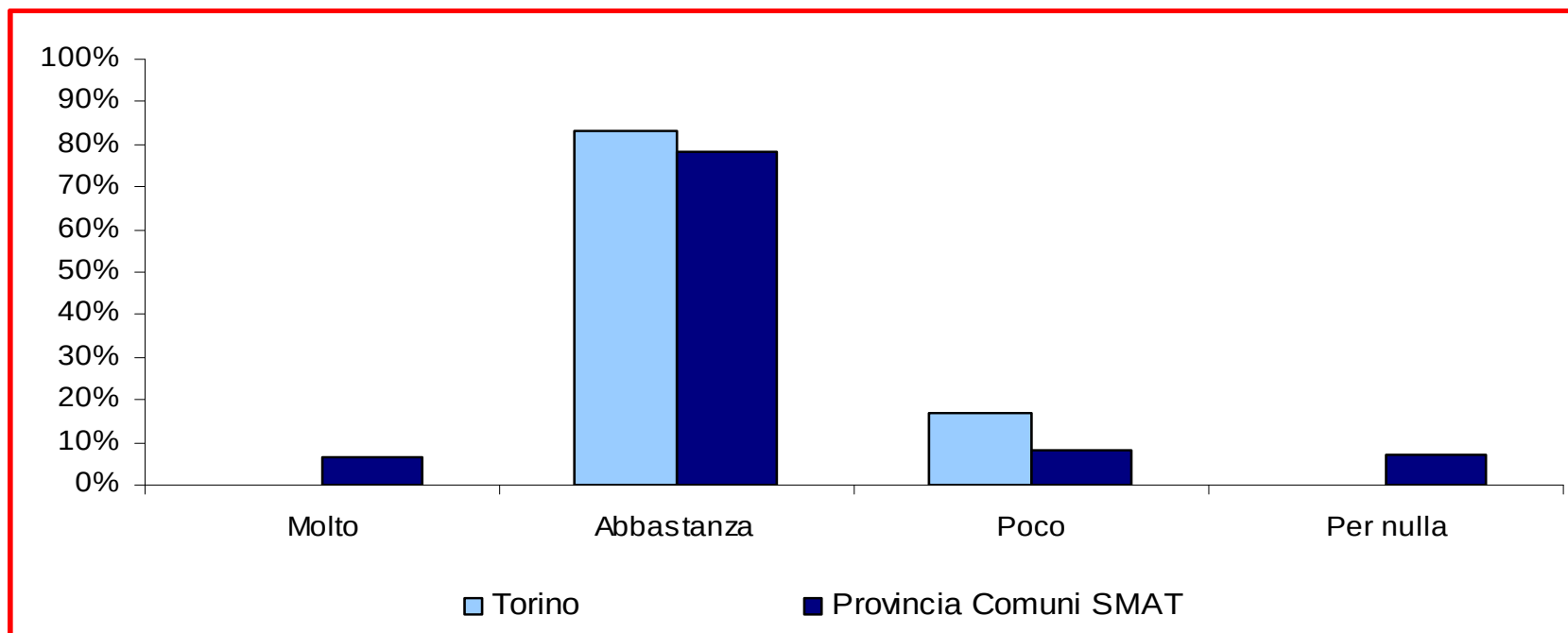
(Base: chi si è collegato al sito internet SMAT)

Tra i pochi intervistati delle due popolazioni considerate che hanno consultato il sito SMAT, il 66,0% degli utenti torinesi qualche volta o raramente ha utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Per quanto riguarda gli utenti della provincia, la corrispondente percentuale si attesta sul 62,8%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno consultato il sito SMAT



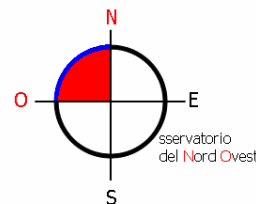
11.3. In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?



(Base: chi ha utilizzato i servizi internet SMAT negli ultimi 12 mesi)

L'83,3% degli utenti torinesi che hanno utilizzato i servizi internet SMAT si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre la percentuale dei molto o abbastanza soddisfatti tra gli utenti della provincia è pari a 84,6%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela,
data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato i servizi internet SMAT



Dicembre 2010

Il Numero Verde Assistenza Utenti



12.0 Il Numero Verde Assistenza Utenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D37. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

D38. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

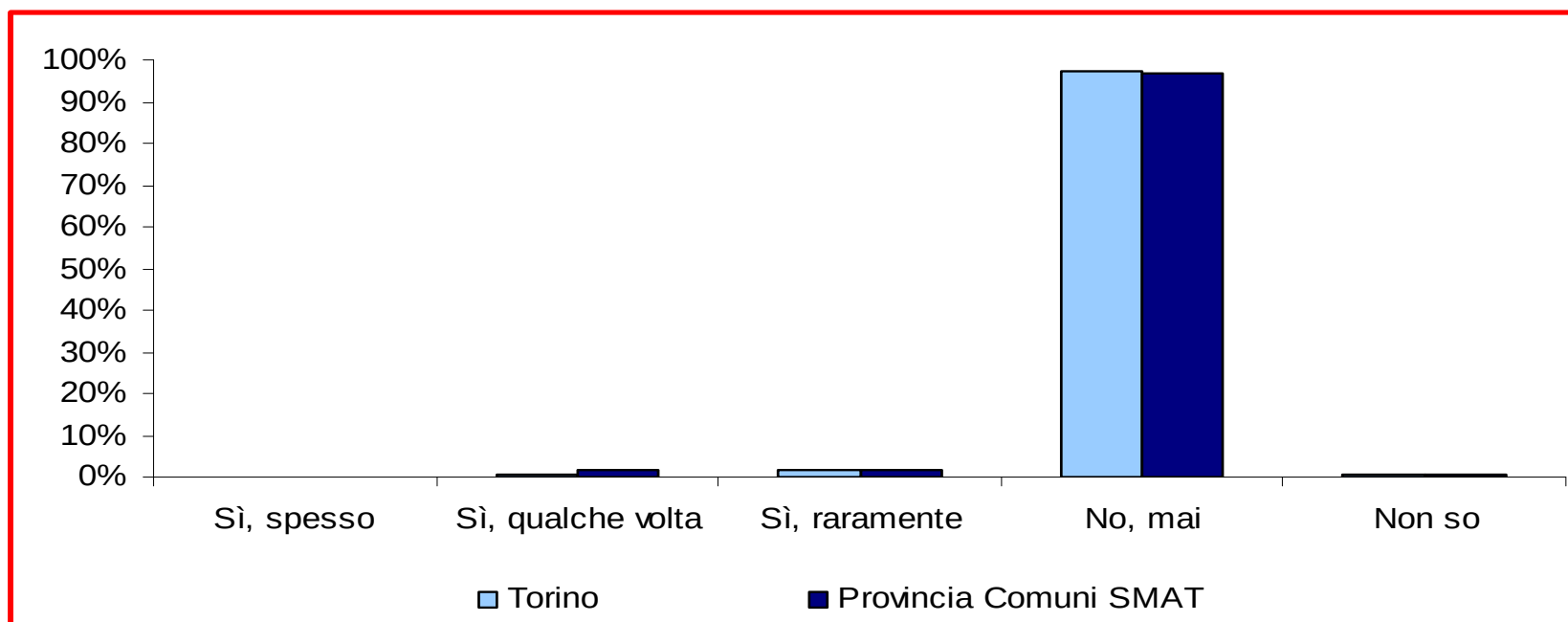
D39. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?

D40. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

D41. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

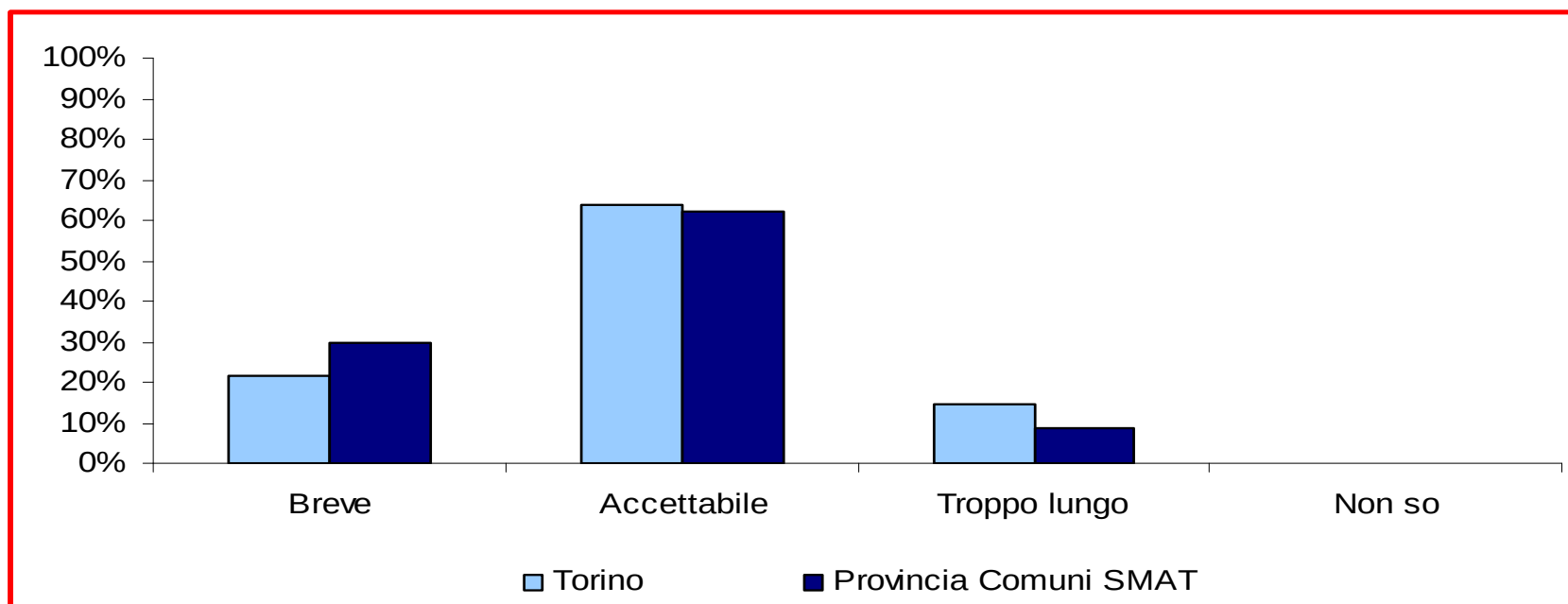


12.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



In entrambe le popolazioni considerate, la quasi totalità degli intervistati non ha mai contattato, negli ultimi 12 mesi, il Numero Verde Assistenza Utenti. Marginale è dunque il ricorso a tale servizio, utilizzato da appena il 2,3% dei torinesi (15 persone) e dal 3,0% degli abitanti della provincia (36 persone).

12.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

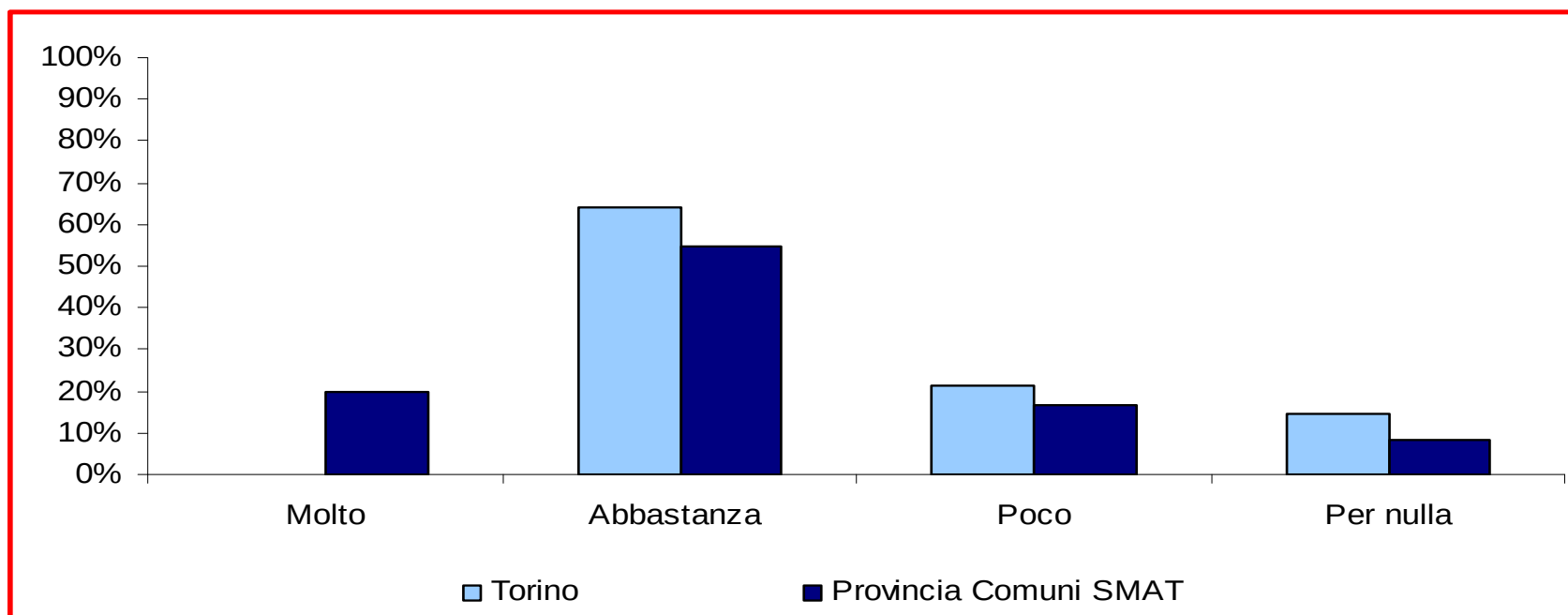


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

La valutazione positiva rispetto al tempo di attesa del Numero Verde Assistenza Clienti è largamente prevalente tra gli utenti che hanno usufruito di tale servizio, in entrambe le popolazioni considerate. Soltanto il 14,5% degli utenti torinesi ed l'8,6% degli utenti della provincia ritiene infatti di aver atteso troppo.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

12.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?



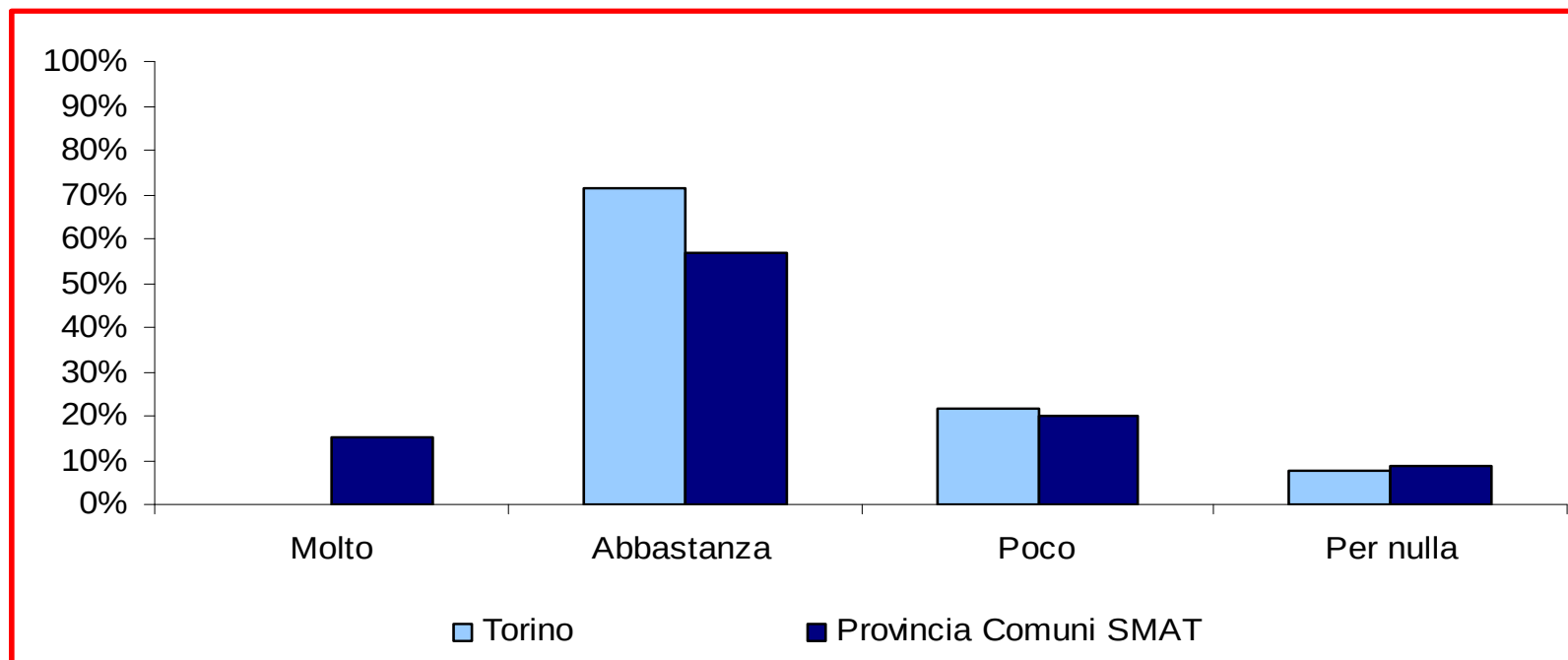
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Il 63,9% degli utenti torinesi ed il 74,6% degli utenti della provincia che si sono rivolti al Numero Verde Assistenza Utenti giudica molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.



12.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

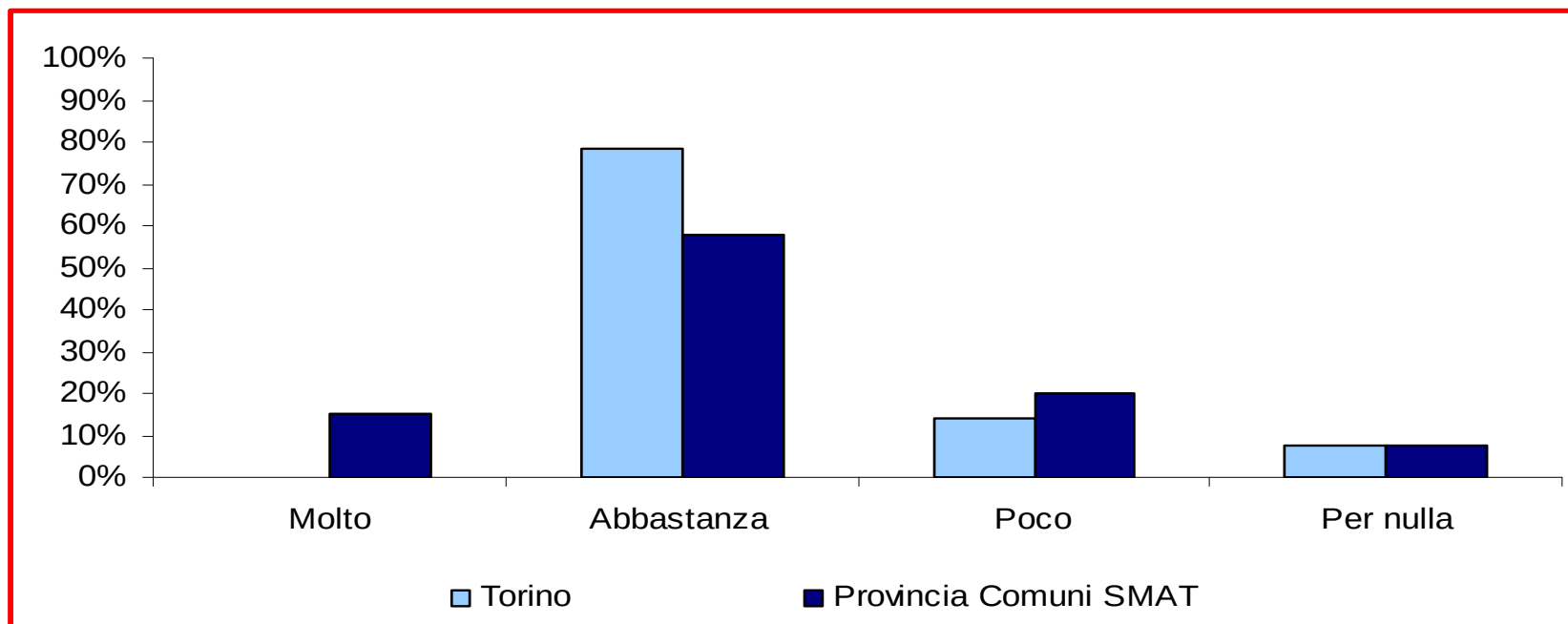


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

In entrambe le popolazioni studiate, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Assistenza Utenti: tali informazioni sono infatti giudicate per nulla complete soltanto dal 7,4% degli utenti torinesi che si sono rivolti al servizio, e dall'8,6% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

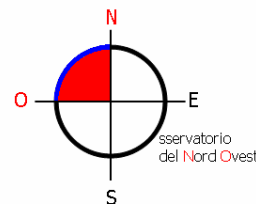
12.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?



(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Il personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti riscuote il gradimento del 78,3% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e del 72,7% degli utenti della provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.



Dicembre 2010

Il Numero Verde Segnalazione Guasti



13.0 Il Numero Verde Segnalazione Guasti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D42. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

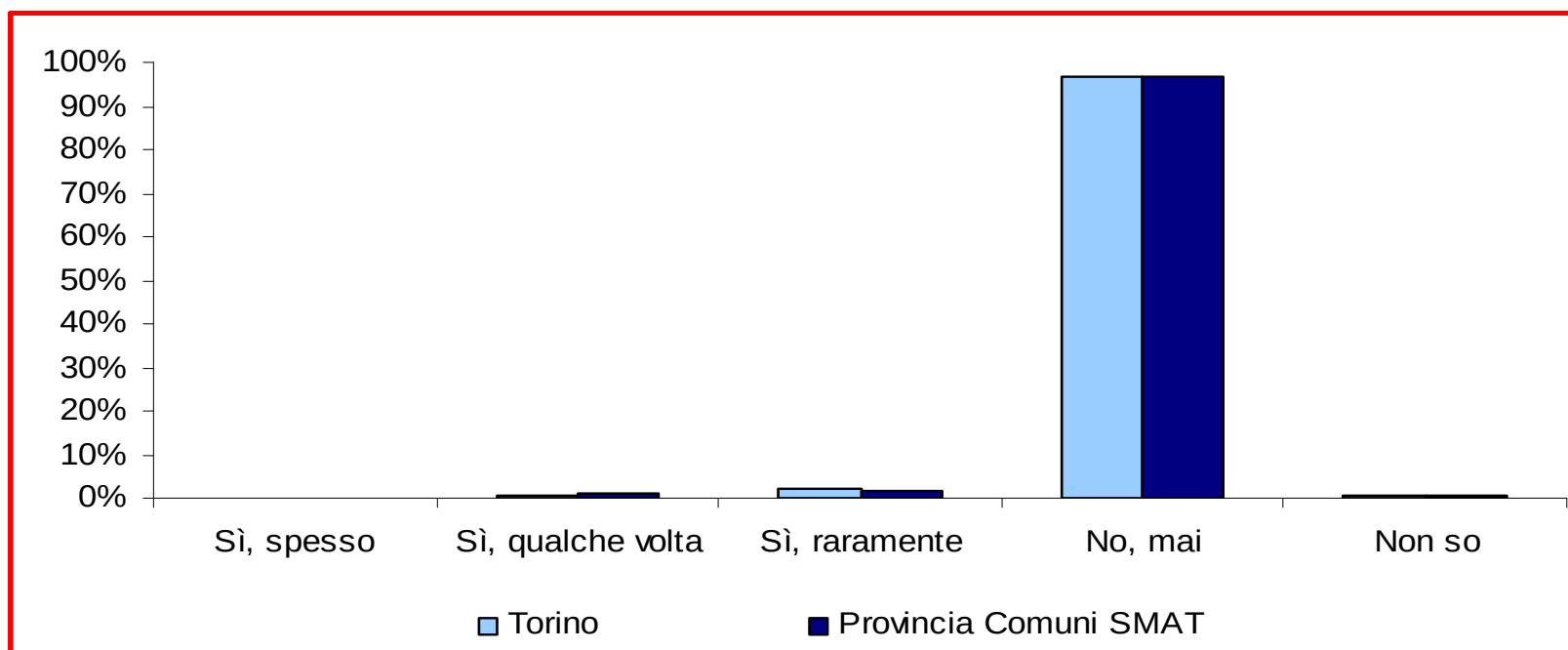
D43. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

D44. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

D45. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

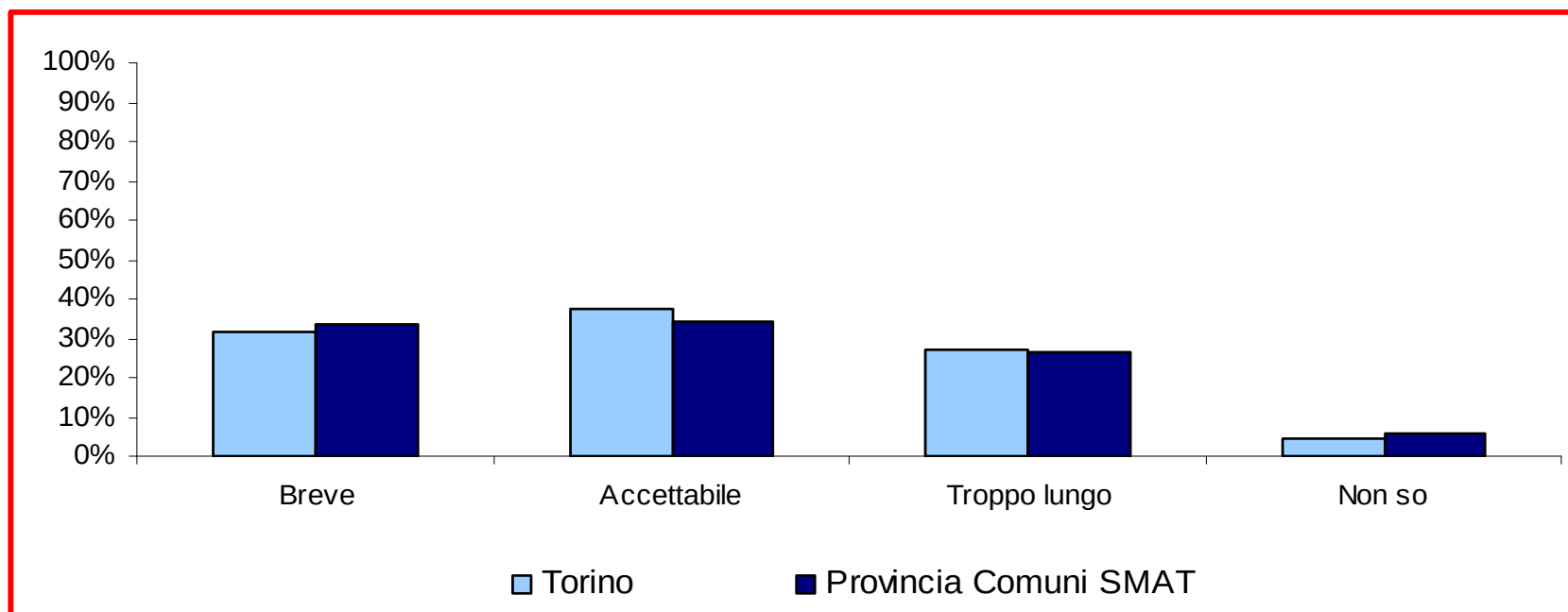
D46. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?

13.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sia a Torino che nell'intera provincia sono pochissimi gli utenti che hanno contattato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico: appena il 3,1% nel capoluogo (20 persone) e il 2,9% nella provincia (35 persone).

13.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?



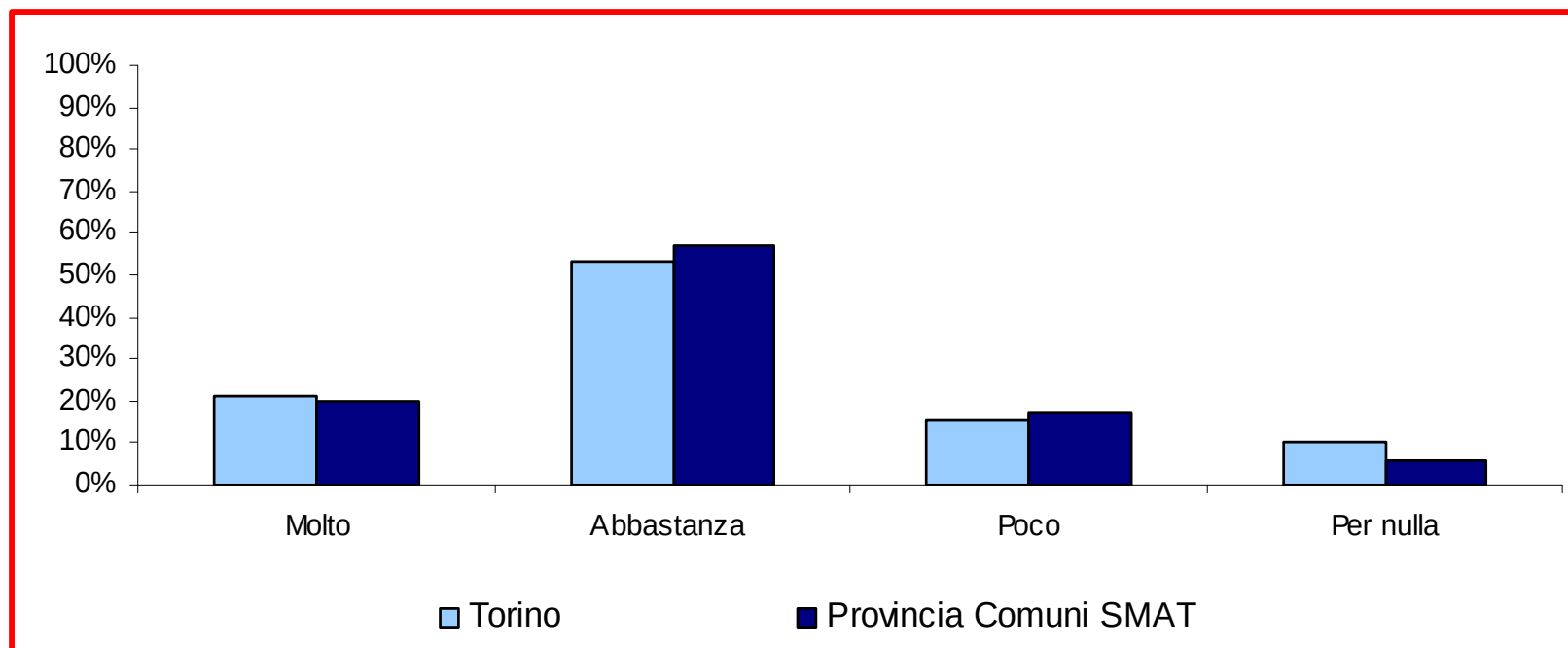
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Un'ampia maggioranza degli intervistati torinesi e di quelli della provincia, che hanno chiamato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico, ritiene che il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile: una valutazione negativa è espressa soltanto da circa il 26% degli utenti di entrambe le popolazioni.*

545

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

13.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?



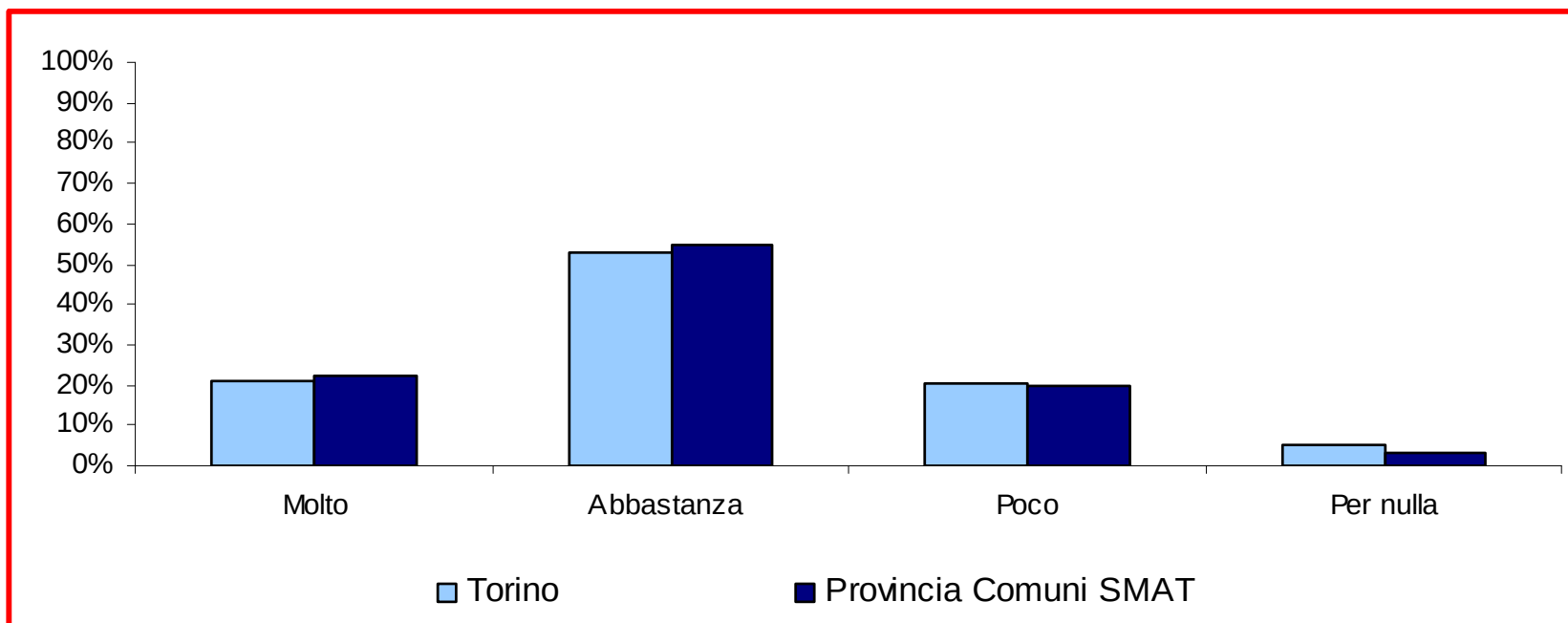
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Un'ampia maggioranza degli utenti torinesi e della provincia che si sono rivolti al Numero Verde Segnalazione Guasti giudica molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio (rispettivamente 74,3% e 76,7%).*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio



13.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

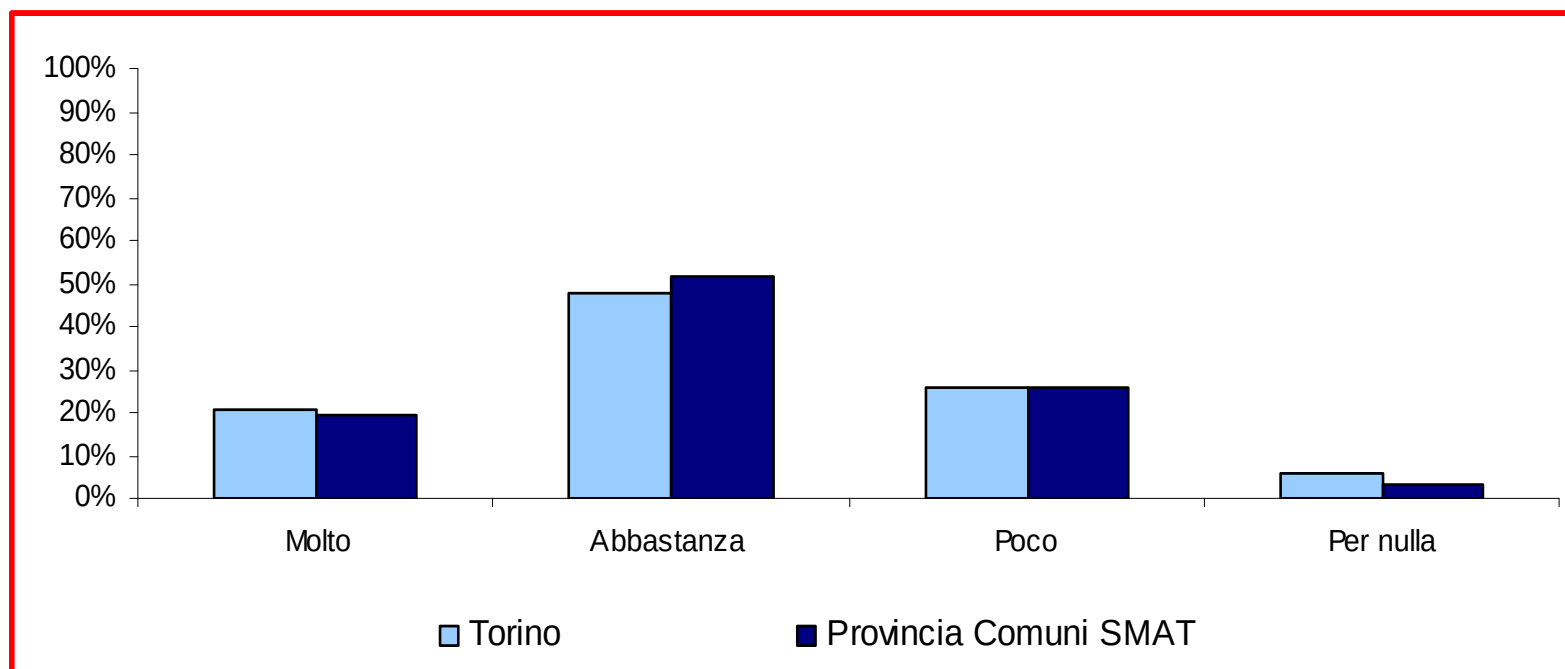


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Nel complesso, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Segnalazione Guasti: valutazioni negative vengono espresse infatti soltanto dal 25,8% degli utenti torinesi e dal 22,9% degli utenti della provincia.*

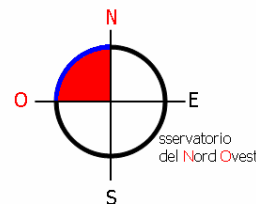
*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

13.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?



(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti riscuote il gradimento del 68,8% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e del 70,9% degli utenti della provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*



Dicembre 2010

Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti



14.0 Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D47. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

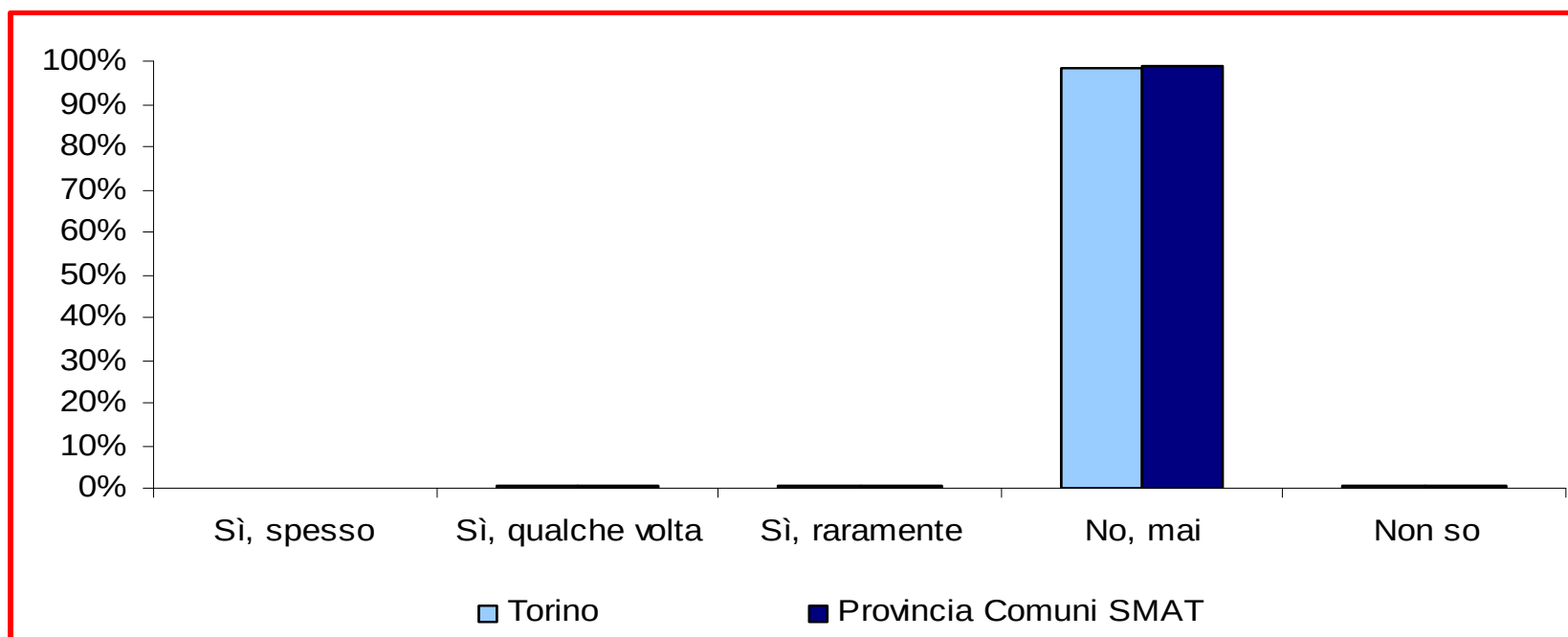
D48. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

D49. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

D50. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

D51. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

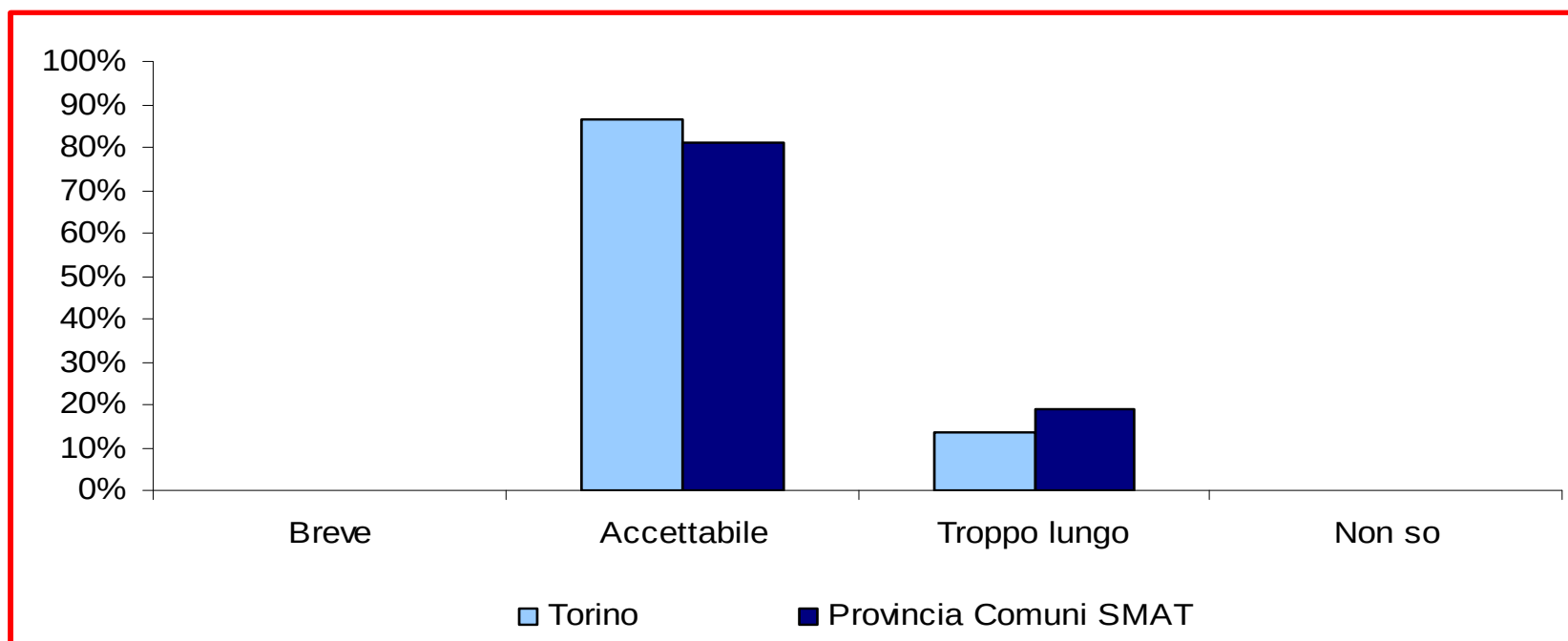
14.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sono una ridottissima minoranza i torinesi e gli abitanti della provincia che negli ultimi 12 mesi hanno contattato telefonicamente l'azienda per segnalare inquinamenti delle fonti di approvvigionamento idrico: appena l'1,1% dei torinesi (7 persone) e lo 0,9% dei residenti nella provincia (11 persone).



14.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

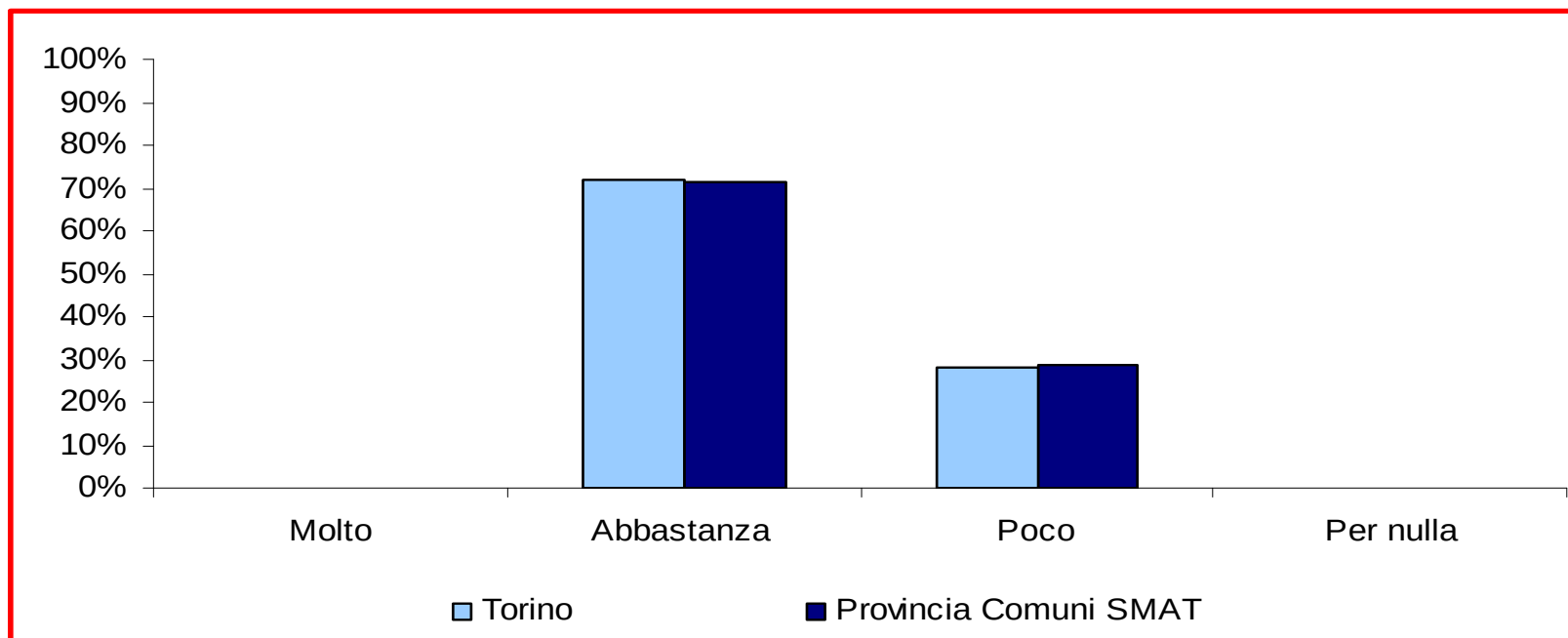


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi e della provincia che hanno chiamato il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti hanno giudicato accettabile il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore secondo una percentuale che supera l'80%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

14.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

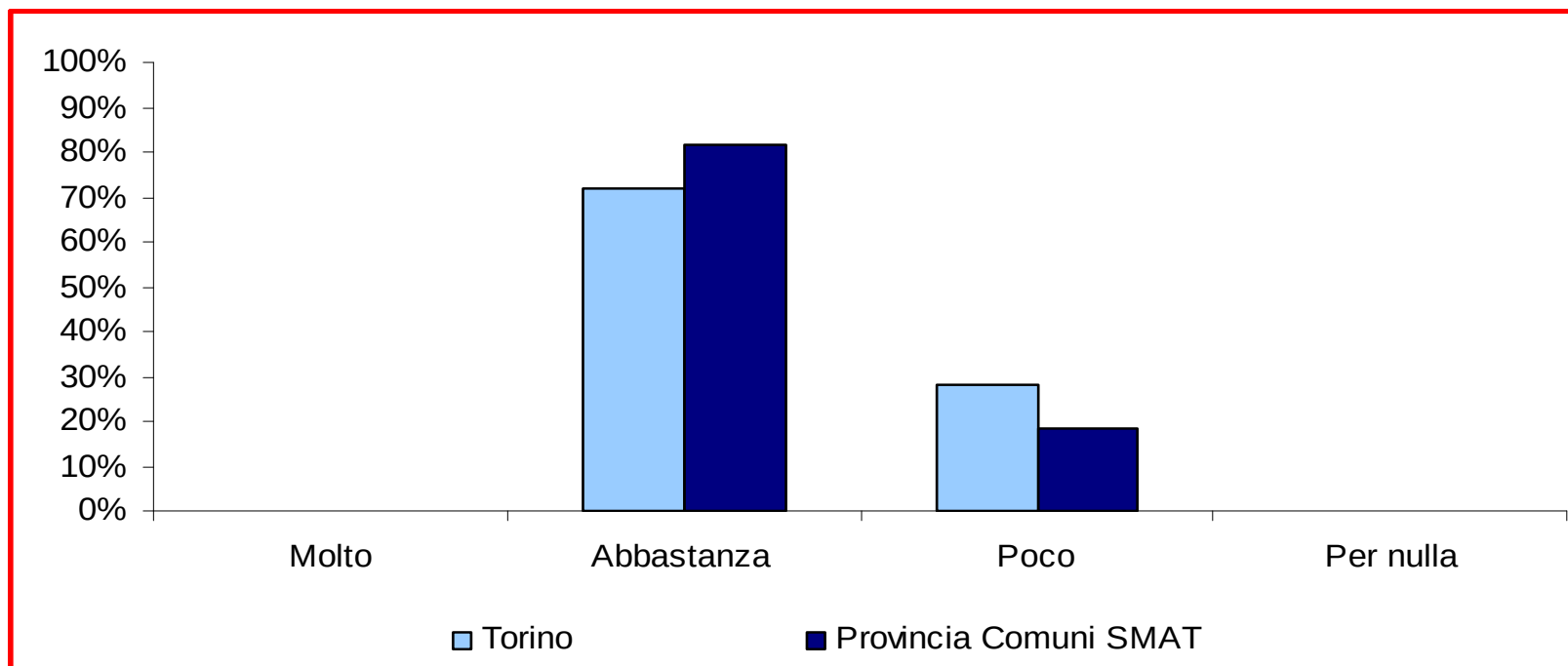


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza chiare da poco più del 71% degli utenti torinesi e della provincia che hanno chiamato il numero.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

14.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

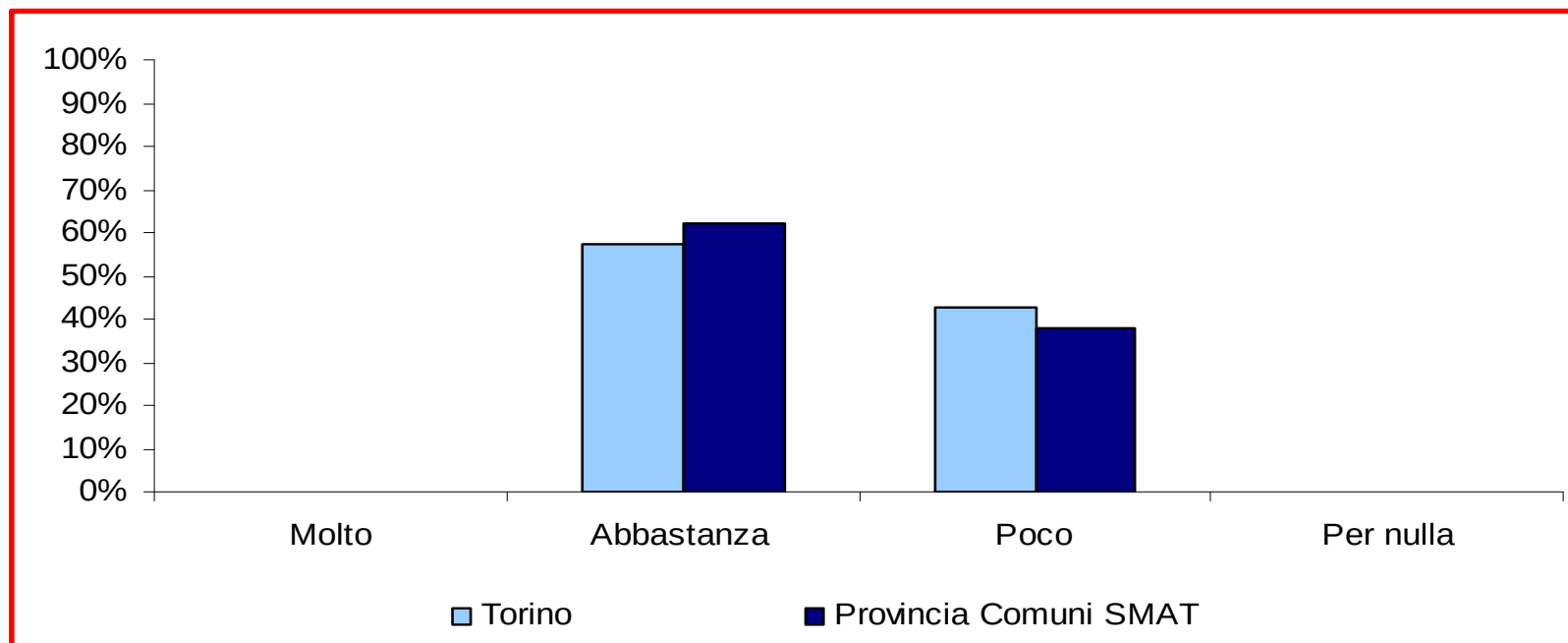


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza complete dal 71,7% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e dall'81,6% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

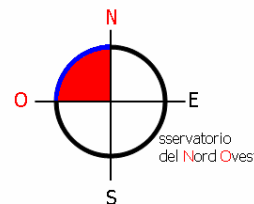
14.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?



(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto in modo abbastanza soddisfacente per il 57,4% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e per il 62,2% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.



Dicembre 2010

Importanza percepita di alcune
caratteristiche commerciali che
influiscono sulla qualità del
servizio di erogazione dell'acqua

15.0 Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

Le elenchiamo ora alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. Indichi quanto ritiene importante ognuna di esse con un voto da 1 a 10 (dove 1 = per nulla importante e 10 = molto importante).

D52. Completezza delle informazioni fornite

D53. Efficienza dell'assistenza tecnico-commerciale fornita

D54. Efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico (cioè la possibilità di ottenere informazioni, fare operazioni contrattuali, ecc.)

D55. Efficienza del servizio telefonico per assistenza guasti

D56. Campagne informative per il risparmio dell'acqua potabile

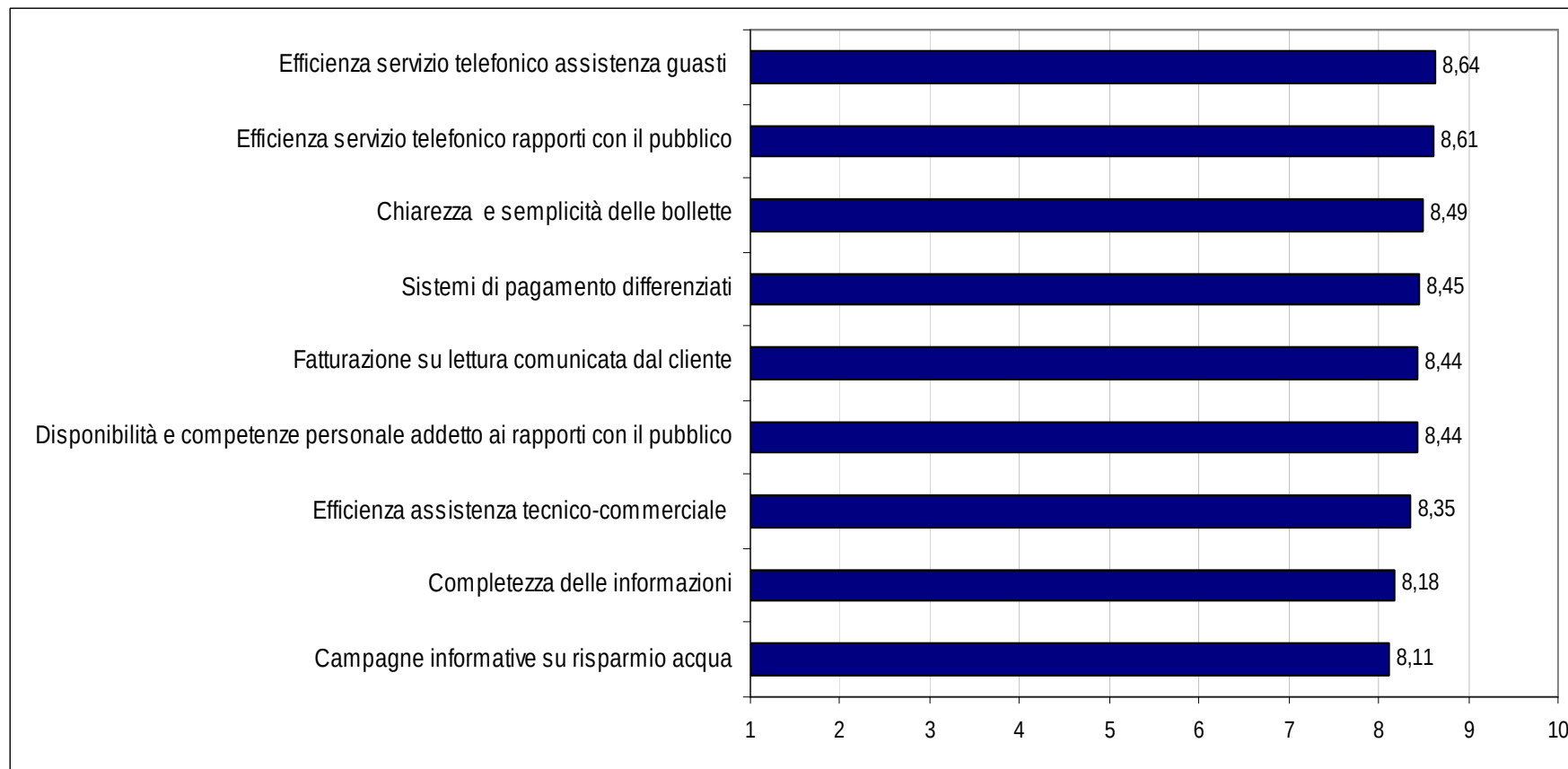
D57. Predisposizione della fatturazione su lettura comunicata dal cliente

D58. Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico

D59. Chiarezza e semplicità delle bollette

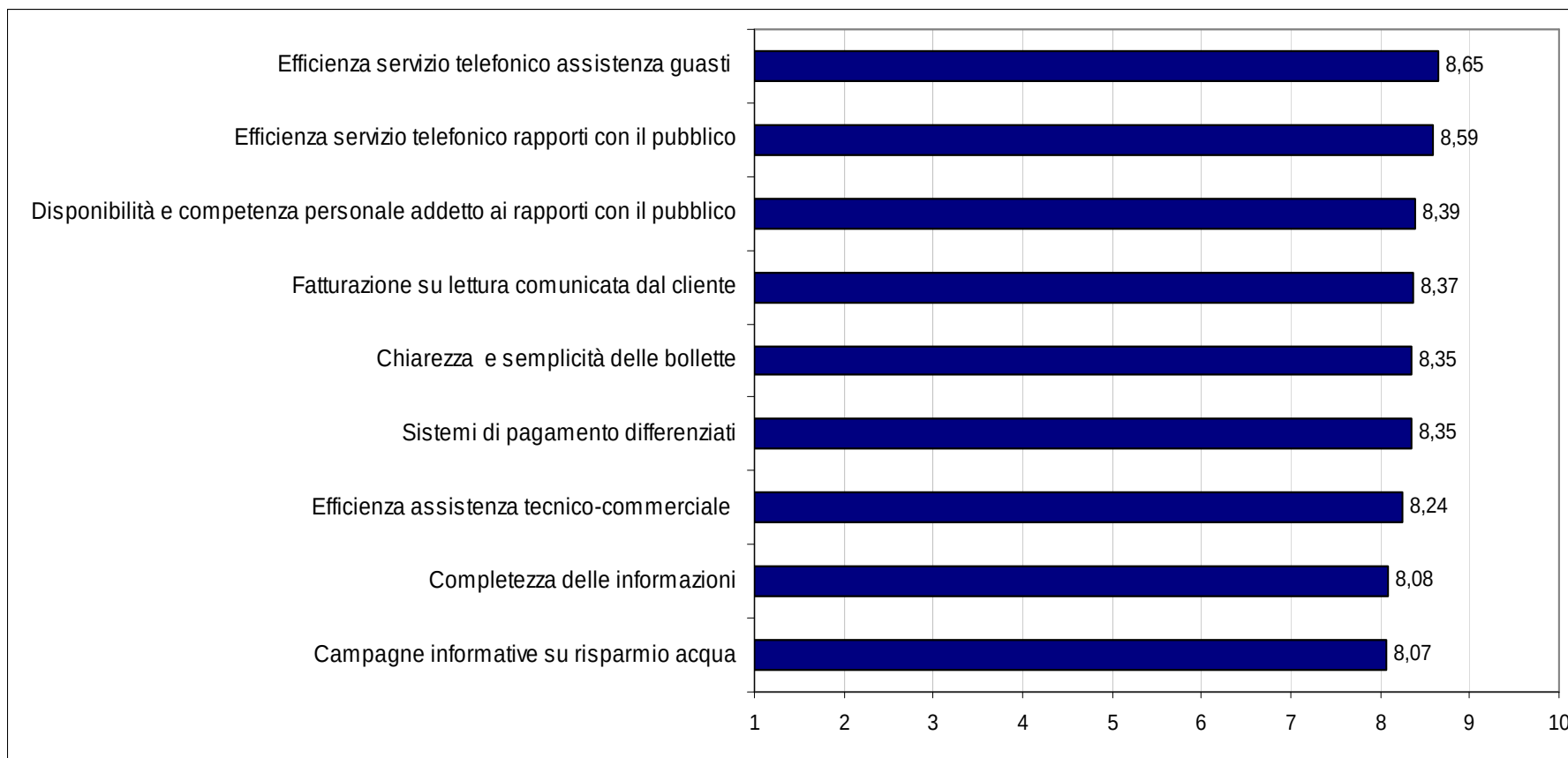
D60. Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati

15.1. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (Torino)

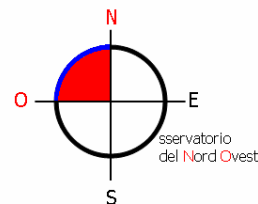


I torinesi attribuiscono grande importanza a tutte le componenti del servizio analizzate: su una scala da 1 a 10, infatti, il voto medio conferito ad esse è pari a 8,4. La caratteristica percepita come relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.

15.2. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (provincia di Torino, comuni serviti da SMAT)



I residenti nella provincia considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. Su una scala da 1 a 10, infatti, il giudizio medio di importanza conferito ad esse è pari a 8,3. La caratteristica considerata relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.



Dicembre 2010

In conclusione

16. In conclusione (1)

La soddisfazione per la qualità della vita

- Un'amplessima maggioranza degli intervistati di entrambe le popolazioni (Torino e comuni della provincia serviti da SMAT) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene. La percentuale di coloro che, nel 2010, dichiarano di vivere bene o abbastanza bene a Torino si presenta come il valore più alto della serie storica.
- Senza differenze territoriali, gli intervistati delle due popolazioni considerate si dichiarano piuttosto soddisfatti della vita che attualmente stanno conducendo. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione viene espresso con un voto di poco superiore al 7.

La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza

- Oltre il 90% dei torinesi e dei residenti nella provincia si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza.
- Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta su di un voto pari a sette e mezzo per entrambe le popolazioni esaminate.

16. In conclusione (2)

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari all'86,4,%) quanto tra i residenti della provincia (86,3%).
- L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per l'86,0% degli intervistati. La rilevazione dell'autunno 2010 non inverte il trend di crescente soddisfazione iniziato due anni prima.
- Per la maggioranza assoluta dei torinesi e dei residenti nella provincia l'acqua del rubinetto è limpida, inodore e priva di residui. La rilevazione del 2010 attesta per la prima volta il superamento della soglia del 50% da parte dei torinesi che esprimono una sostanziale soddisfazione in merito alla scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto.

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- Circa il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Nei sette anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2010, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

16. In conclusione (3)

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

- I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto ed alla fognatura sono in larghissima maggioranza soddisfatti per i tempi di esecuzione di tali servizi, al punto che non più del 6% degli intervistati li considera troppo lunghi.

La bolletta dell'acqua

- Tanto a Torino quanto nella provincia, un'amplessima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto circa il 17% degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.
- Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da poco meno del 54% degli intervistati. La percentuale registrata nella rilevazione dell'autunno 2010 non è significativamente differente da quella riferita all'anno precedente, confermando così una soddisfazione per il costo del servizio di erogazione dell'acqua che negli anni ha caratterizzato circa la metà della popolazione torinese.

16. In conclusione (4)

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

- Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono circa un terzo a Torino e nella provincia. Intorno al 26% si attestano coloro che al contrario si rifiutano di bere acqua del rubinetto.
- Fra la primavera 2001 e l'autunno 2010 è diminuita di 25 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento di 17 punti percentuali).
- In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore sicurezza che l'acqua minerale darebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 40% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

16. In conclusione (5)

Gli Sportelli di Assistenza Utenti, il Garante del Cliente, i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti

- In entrambe le aree considerate, è decisamente raro il ricorso agli Sportelli di Assistenza Utenti ed al Garante del Cliente. Altrettanto ridotta è la percentuale di intervistati che hanno contattato i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti. Nel complesso, il giudizio formulato nei confronti di tali servizi da coloro che ne hanno usufruito è positivo. Ricordiamo però che si tratta di giudizi da interpretare con grande cautela, considerato il numero estremamente ridotto di persone che si sono rivolte a tali servizi.

Il sito internet SMAT

- Sono pochi coloro che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Gli intervistati che hanno fatto ricorso a tali servizi si dicono nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. Ancora una volta si raccomanda estrema cautela nell'interpretazione di questi giudizi, considerata l'esiguità numerica degli utenti dei servizi esaminati.

Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua.

- Gli intervistati di entrambe le popolazioni considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. La caratteristica considerata relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.

Erogazione dell'acqua

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino