

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.

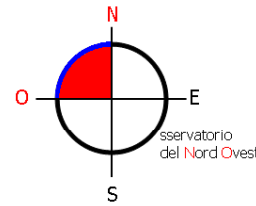
1.2 Confronto fra campione e universo (1):

	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

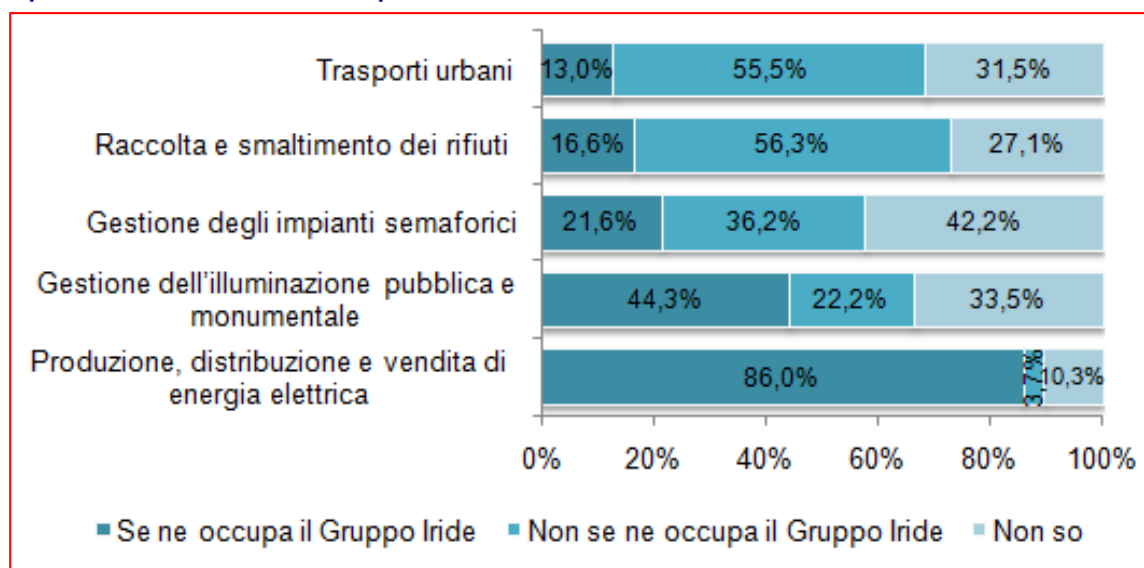
La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride

2.0 La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti temporali
<p>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...</p>	<p>Ammessi</p>
<p>D6. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da...</p>	<p>Ammessi</p>

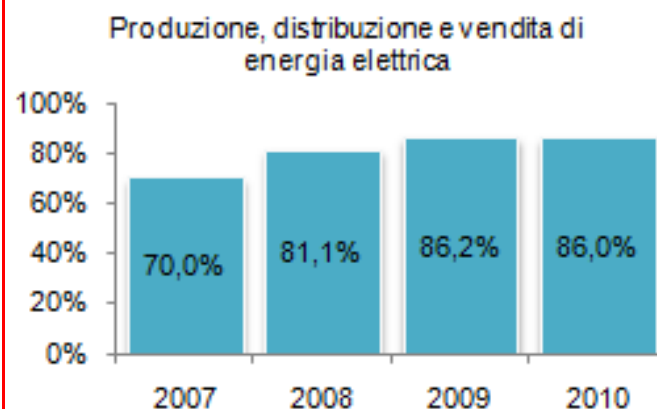
2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...

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)*



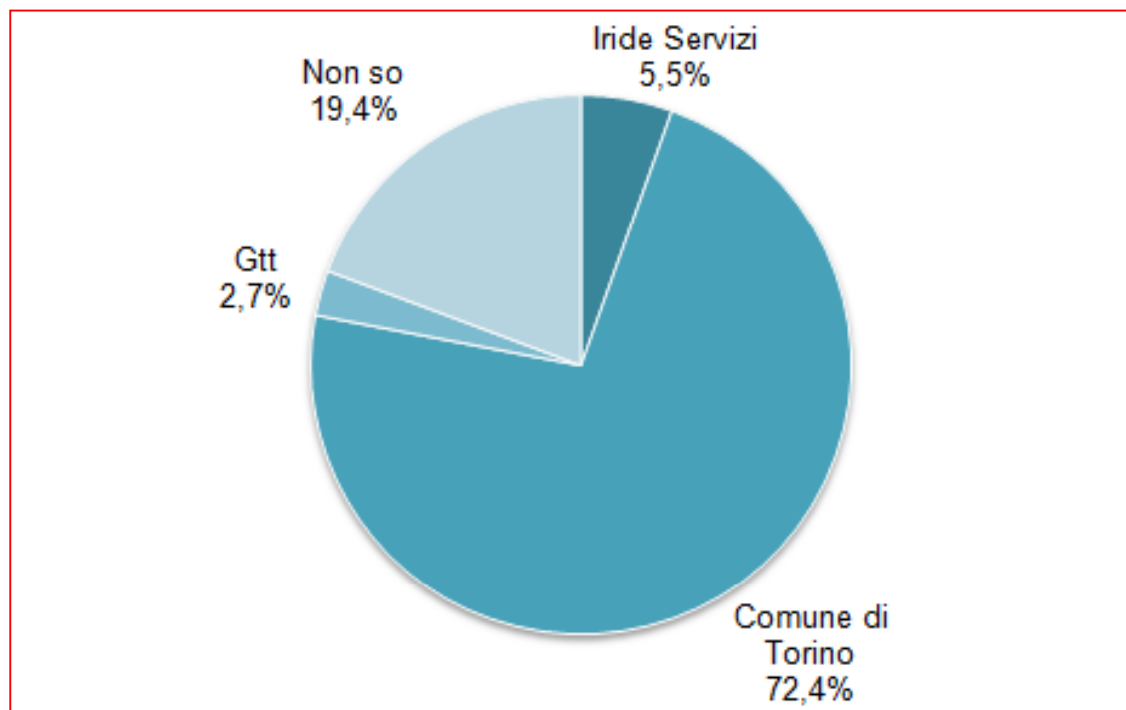
Nel quadriennio di indagine, i servizi di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica sono stati correttamente attribuiti al Gruppo Iride sempre da una maggioranza assoluta di torinesi che in pochi anni è salita dal 70 all'86%. Sempre più torinesi sono al corrente del fatto che Iride si occupa a Torino anche del servizio di illuminazione pubblica e monumentale.

% di risposte "Si" al lordo dei Non so



La gestione degli impianti semaforici si conferma la meno conosciuta tra le attività affidate a Torino al Gruppo Iride.

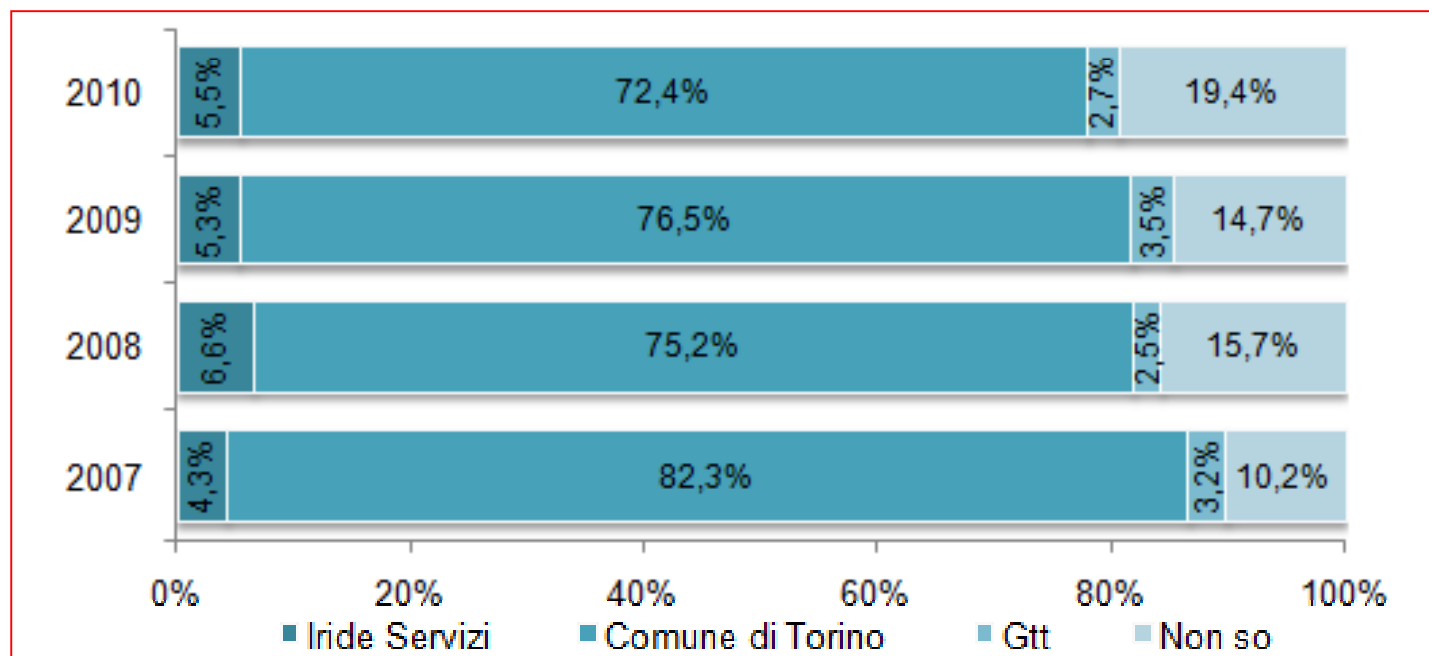
2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista è una manifestazione gestita da...



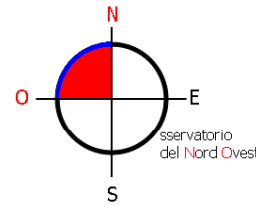
La maggioranza dei torinesi non sa che è Iride Servizi a gestire la manifestazione Luci d'Artista e la attribuisce direttamente al Comune di Torino.

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.

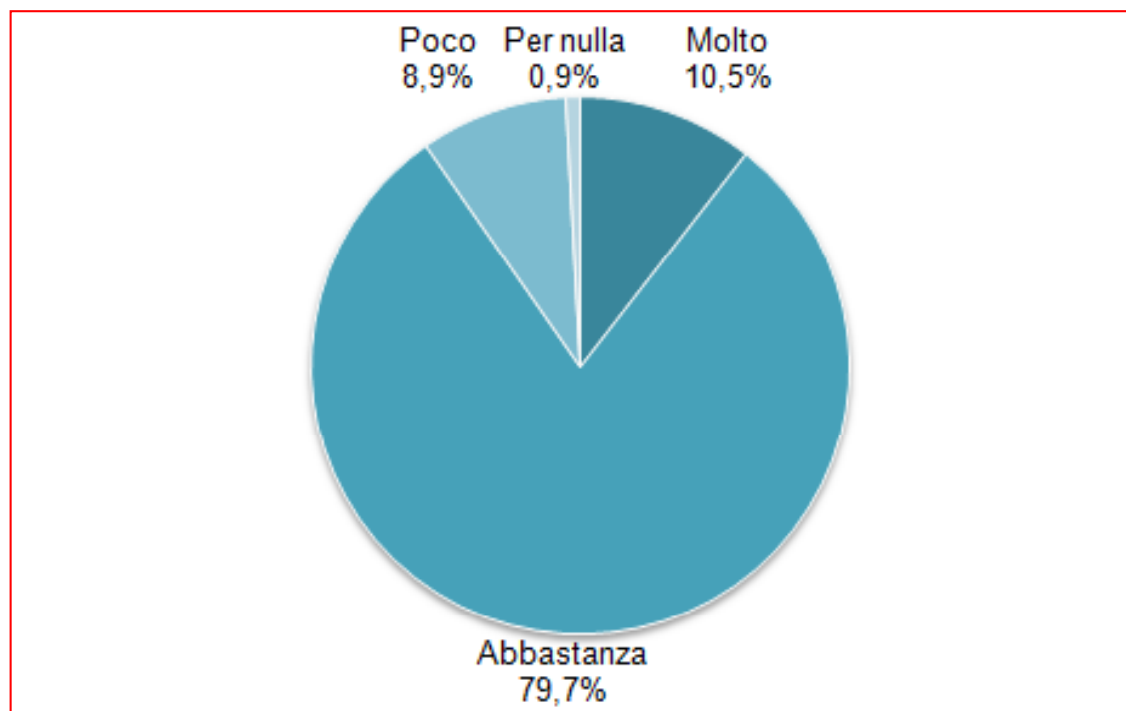
Domande utilizzate (1)

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

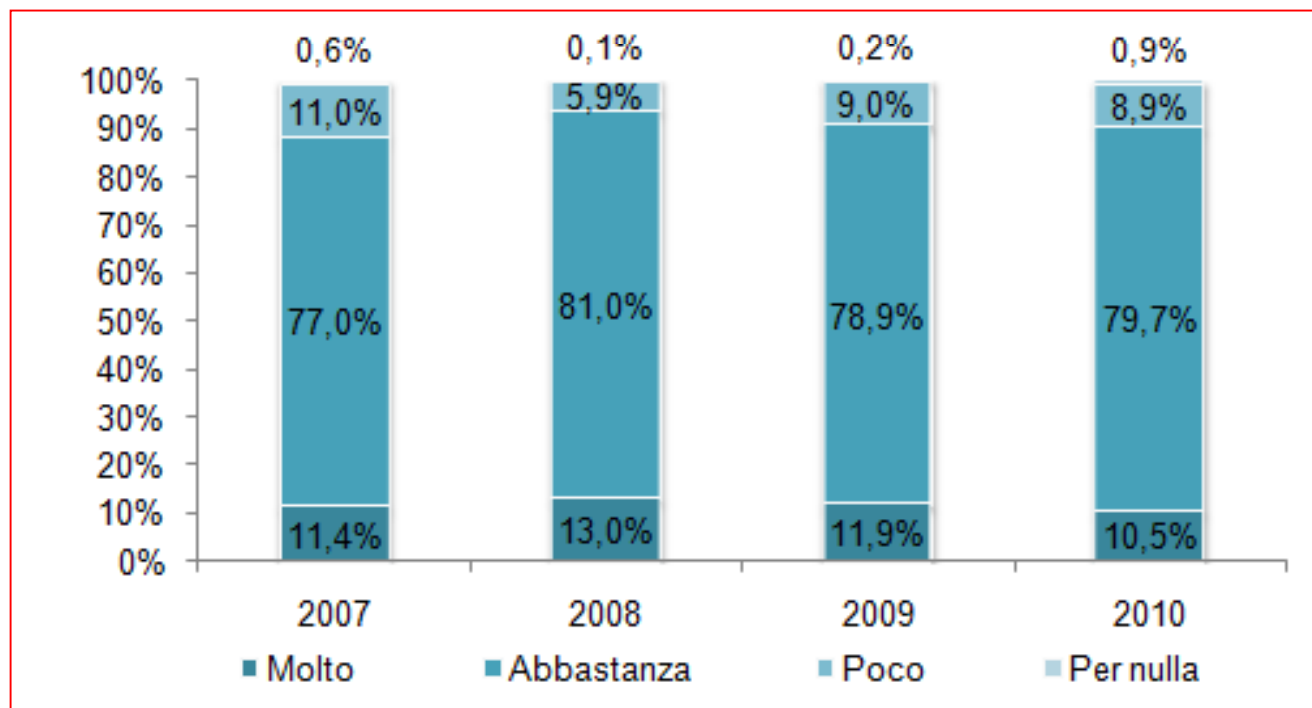
3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?



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*.

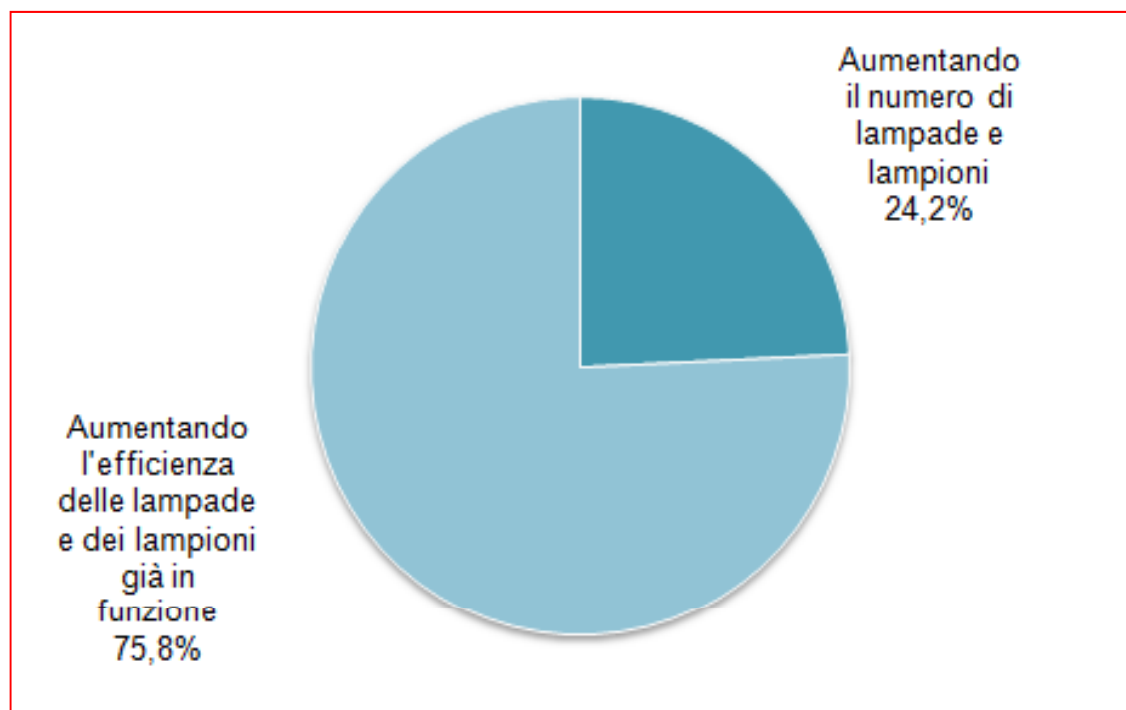
* Domanda posta per la prima volta nella rilevazione 2010.

3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino? *Andamento 2007-2010*



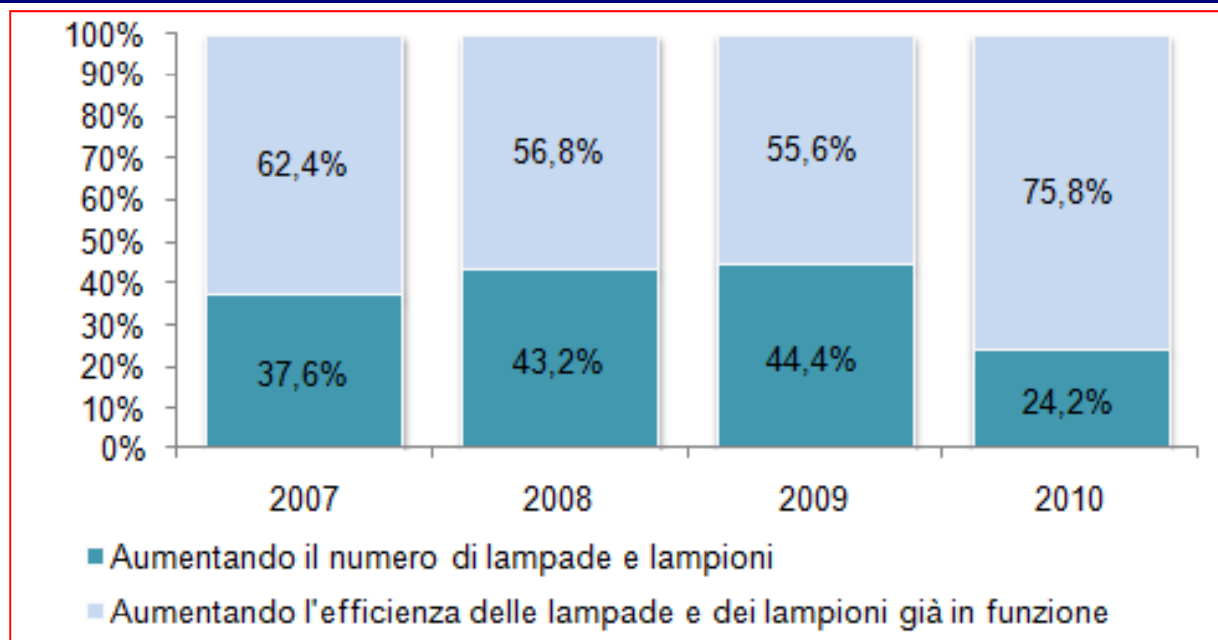
Negli anni la risposta a questa domanda è sempre stata molto positiva, facendo registrare quote di cittadini soddisfatti del servizio sempre attorno al 90% (88,4% nel 2007, 94% nel 2008, 90,8% nel 2009 e 90,2% nel 2010).

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 aumentato il numero di dispositivi (24,2%).

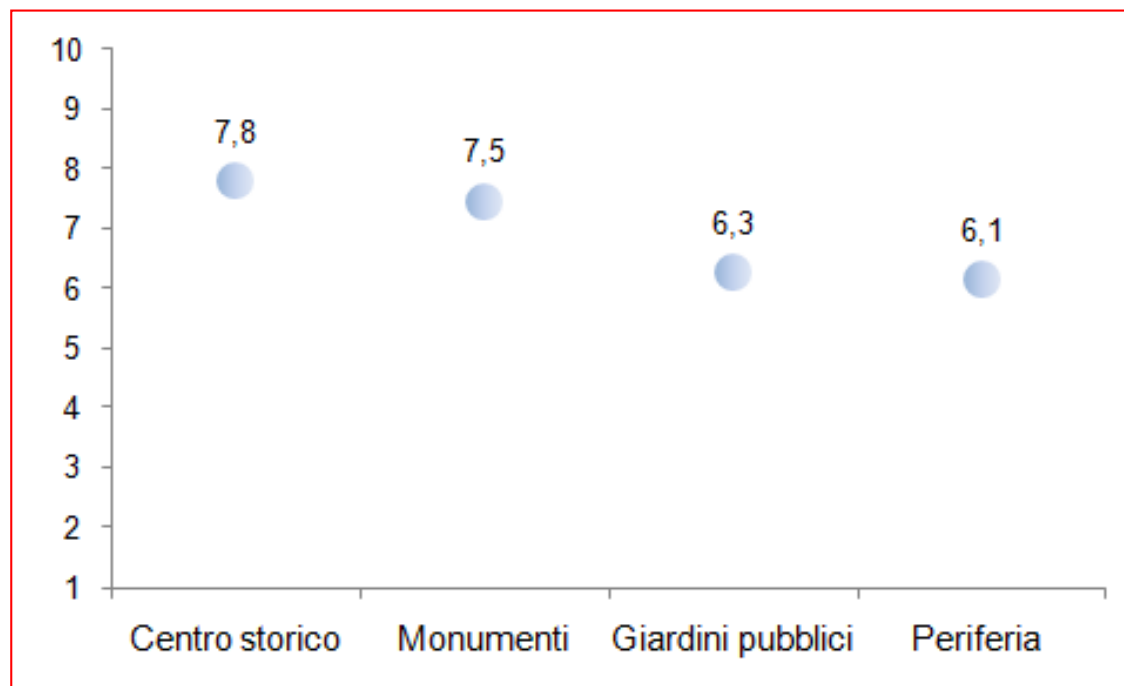
3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto? *Andamento 2007-2010*



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)

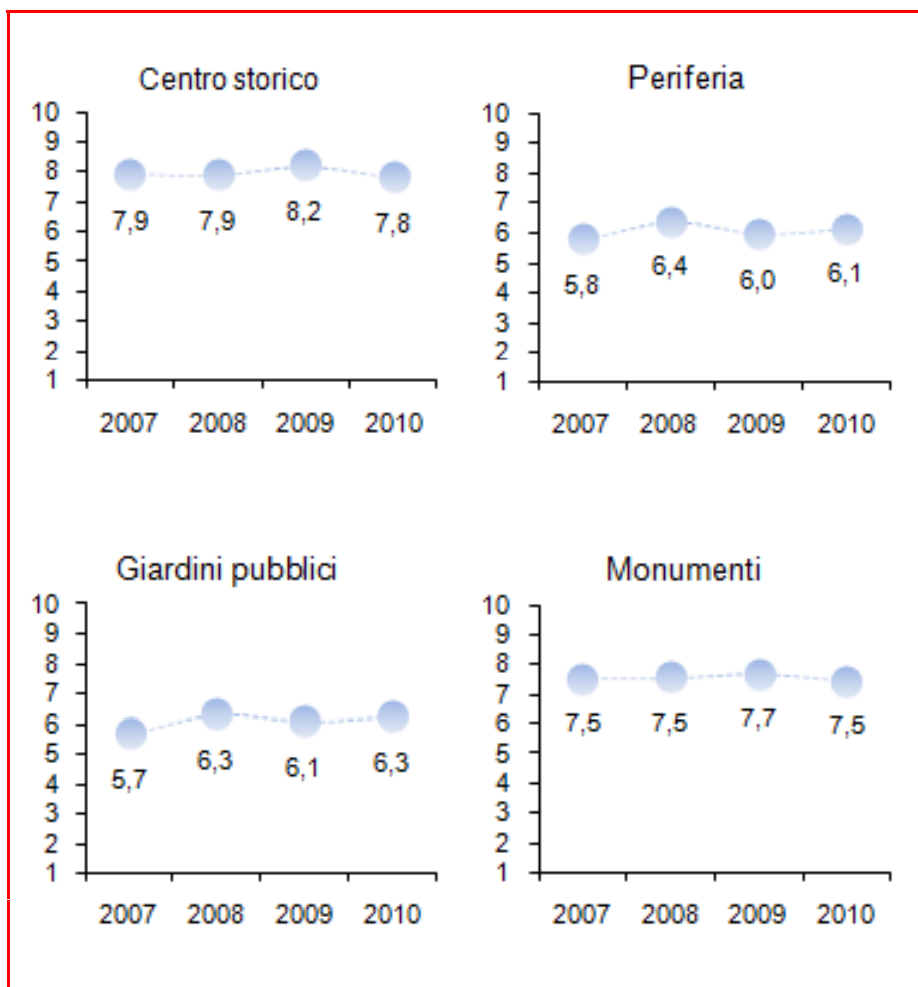
3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?



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).

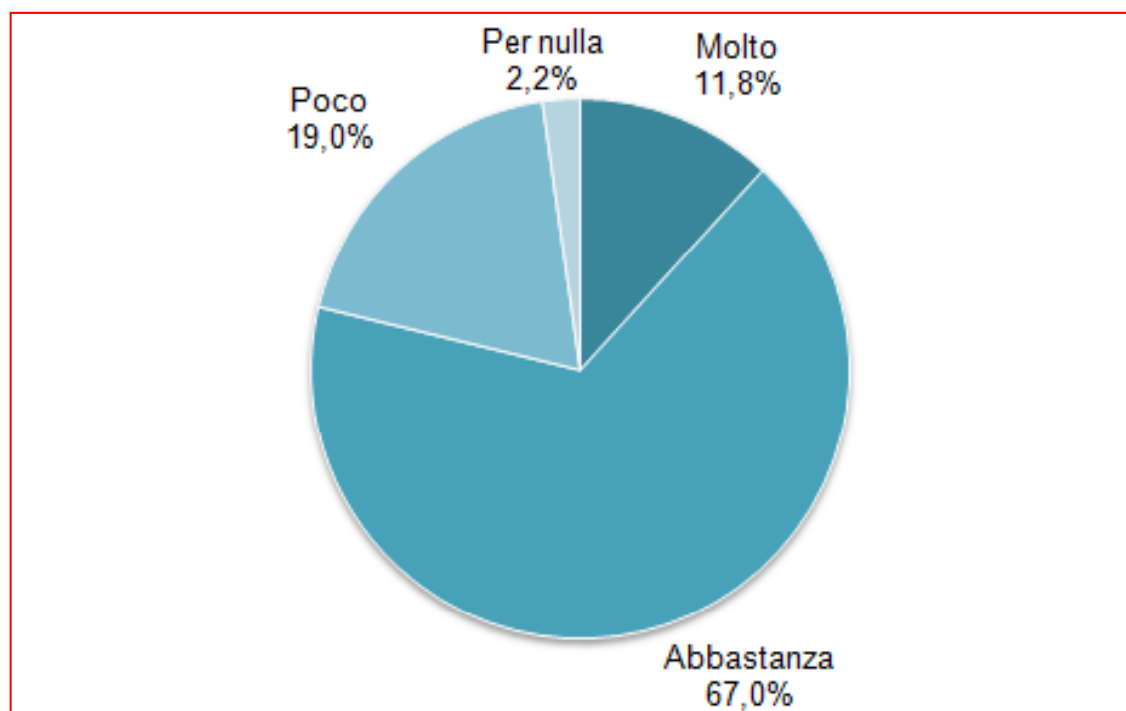
3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città quale voto sceglierebbe? *Andamento 2007-2010*



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.

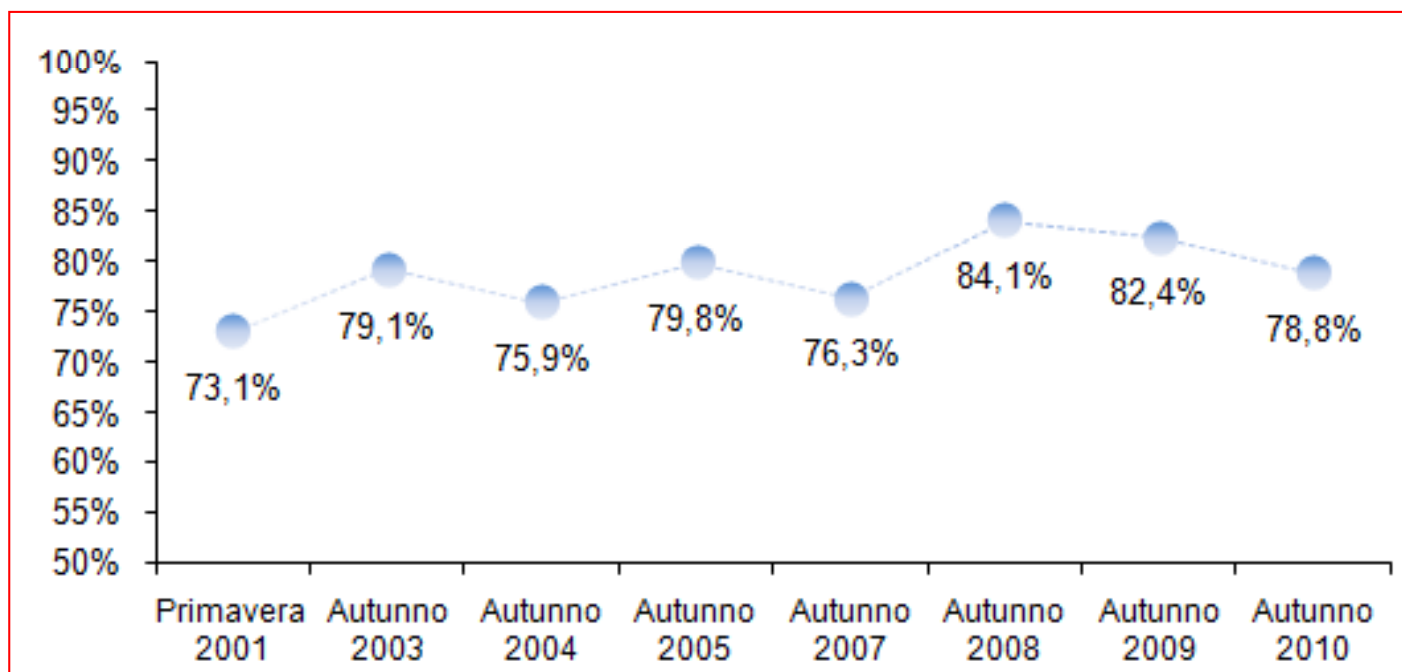
3.4. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?



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.

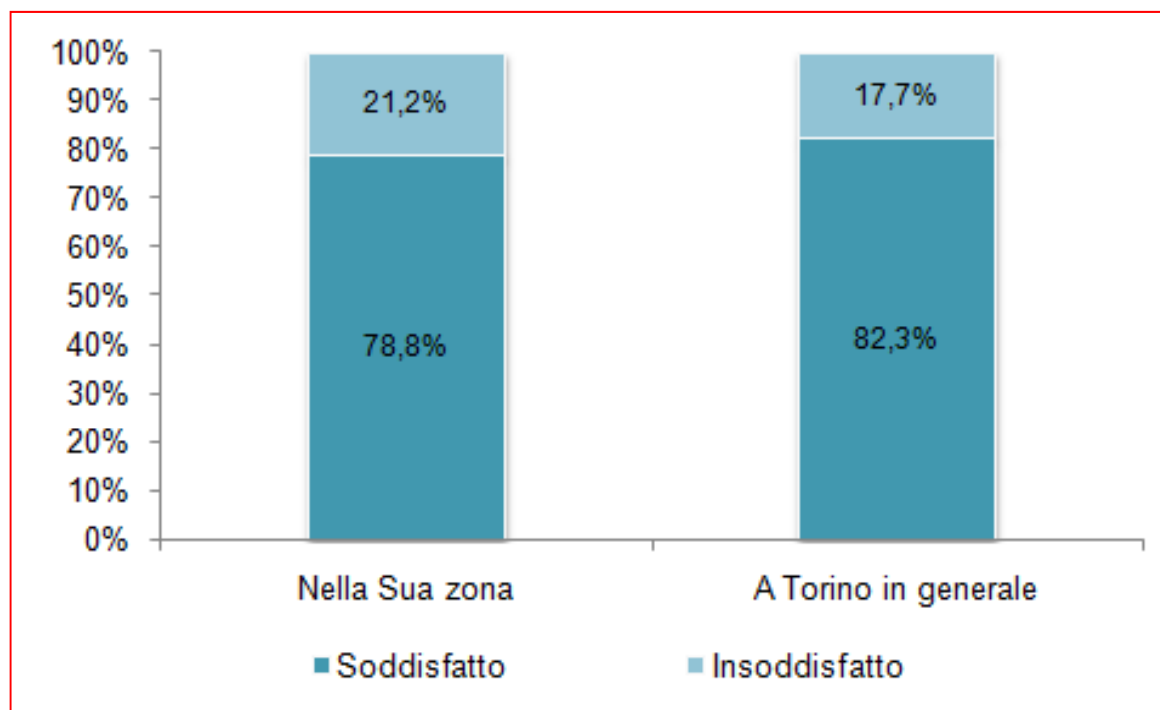
3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade nella zona di residenza. *Andamento 2001-2010*



% di persone Molto o Abbastanza soddisfatte, al netto dei Non so.

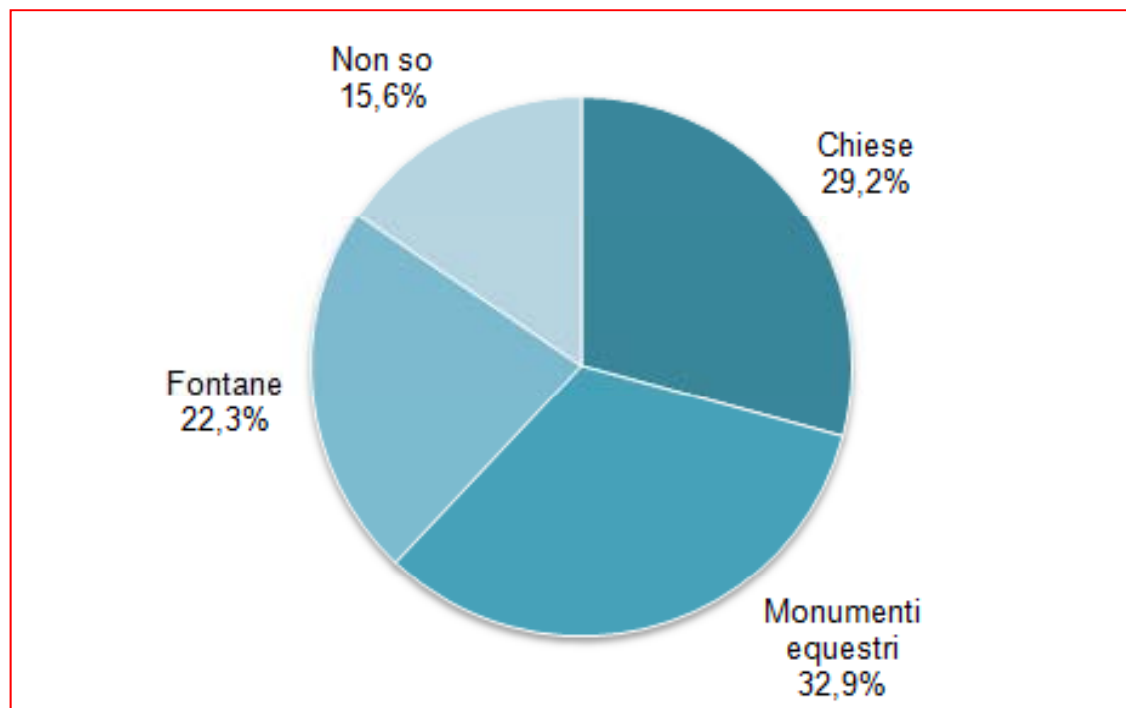
La valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza negli anni è sempre stata caratterizzata da un largo favore da parte della popolazione. La maggioranza assoluta dei torinesi, infatti, si è sempre dichiarata molto o abbastanza soddisfatta del servizio. Nel 2010 la quota di residenti soddisfatti si è attestata al 78,8%.

3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade in città e nella zona di residenza. *Confronto*



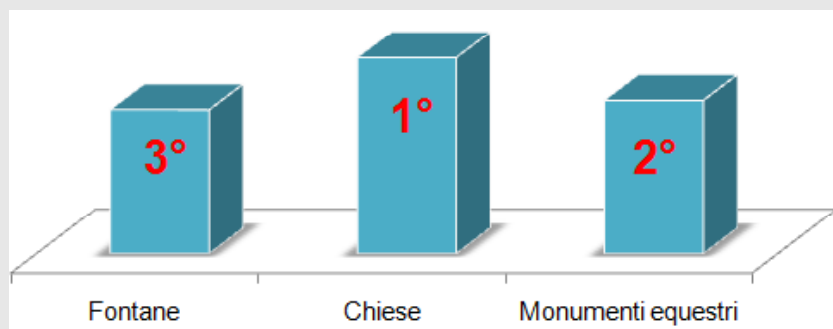
Anche se la quota di persone soddisfatte si contrae passando dalla valutazione dell'illuminazione pubblica della città in generale a quella delle vie vicine a casa, in generale essa si mantiene a un livello molto elevato. Il solo fatto di aver focalizzato l'attenzione su un'area particolare come quella 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.

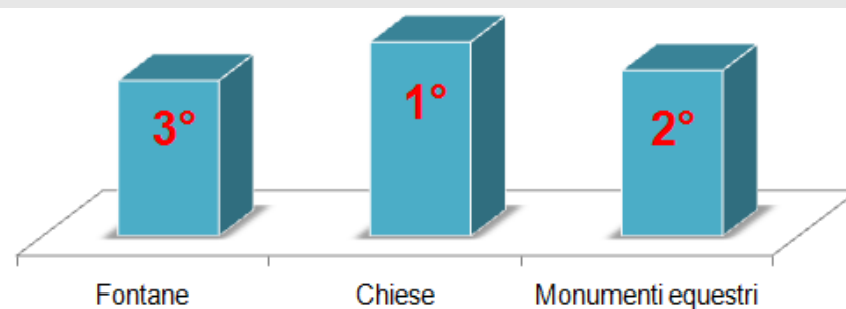
3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate? *Confronto 2007-2010*



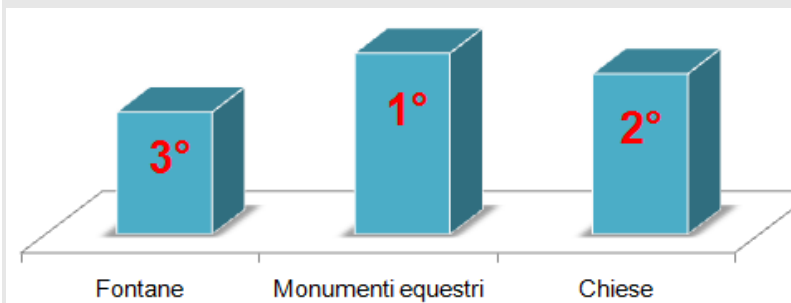
2007 (non so=13,2%)



2008 (non so=16,5%)



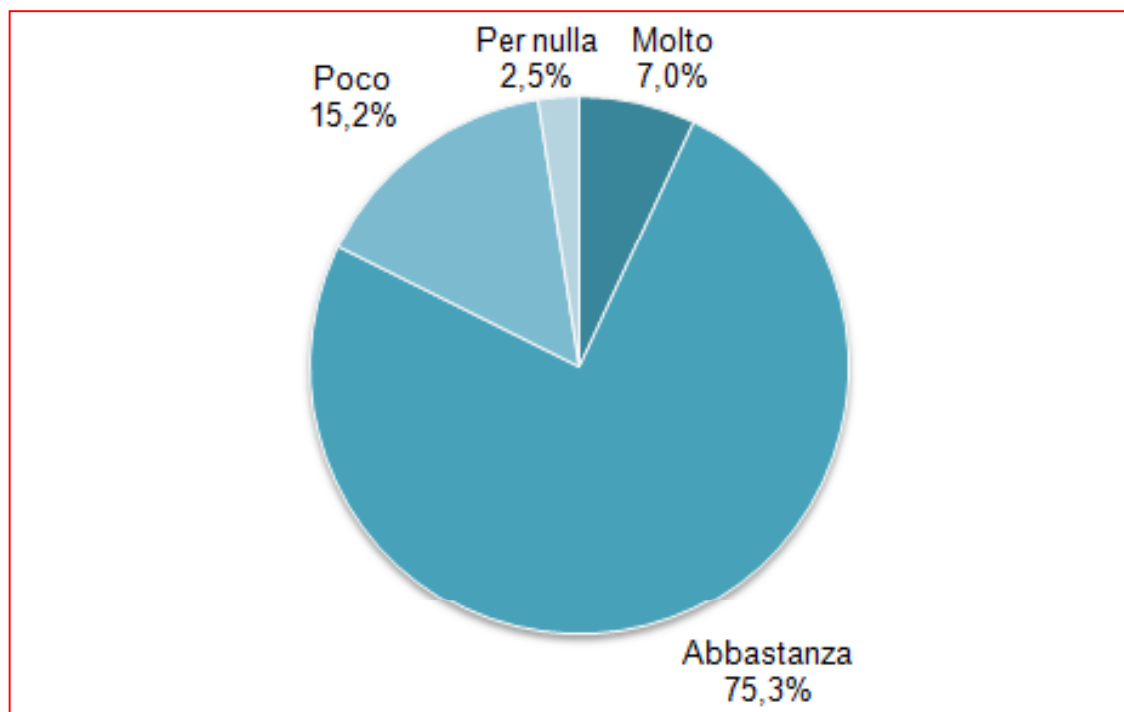
2009 (non so=11,3%)



2010 (non so=15,6%)

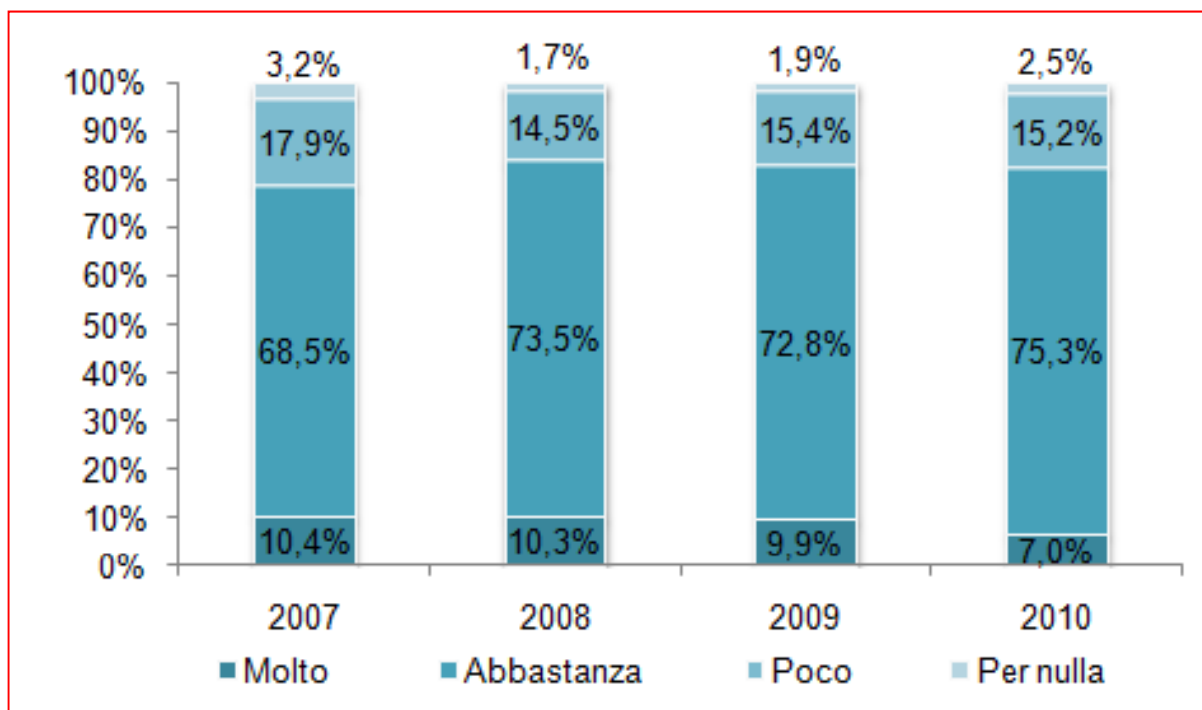
Sul podio delle opere architettoniche meglio illuminate si sono avvicendati negli ultimi quattro anni il monumenti equestri (primi classificati quest'anno e nel 2008) e le Chiese (prime nel 2007 e nel 2009).

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



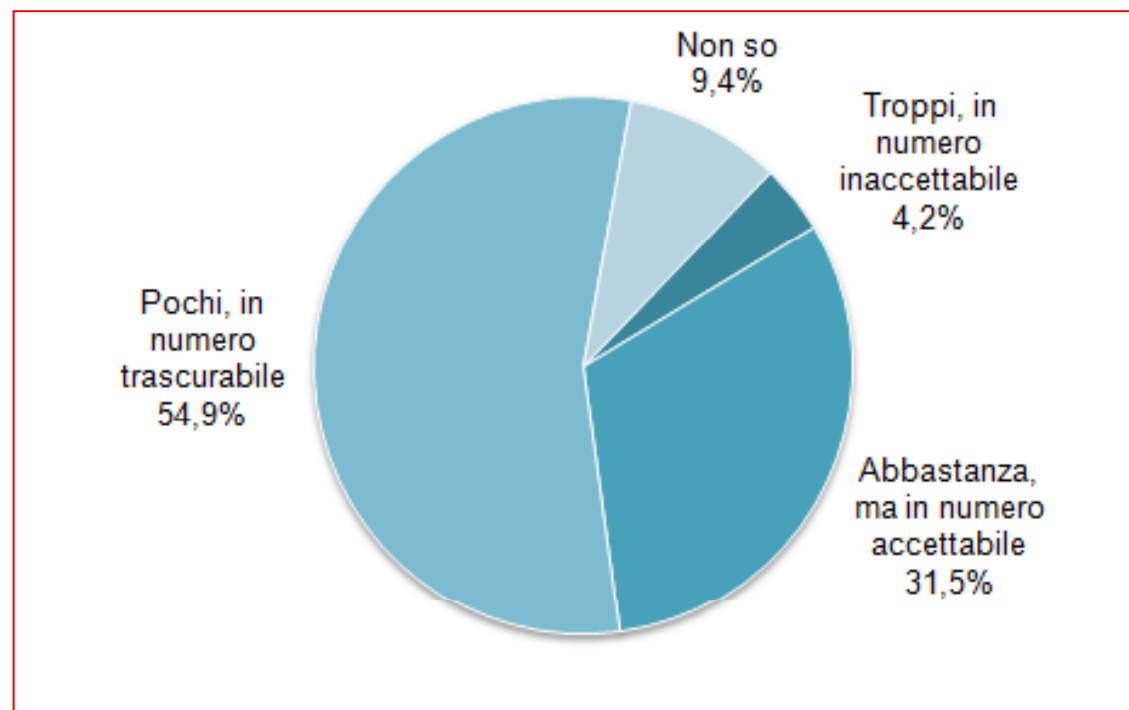
Sempre restando nell'ambito dei giudizi estetici, l'aspetto dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica soddisfa una larga maggioranza di intervistati: il 7% si dice molto soddisfatto, il 75,3% abbastanza. Solo una piccolissima percentuale di torinesi è del tutto insoddisfatto (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*



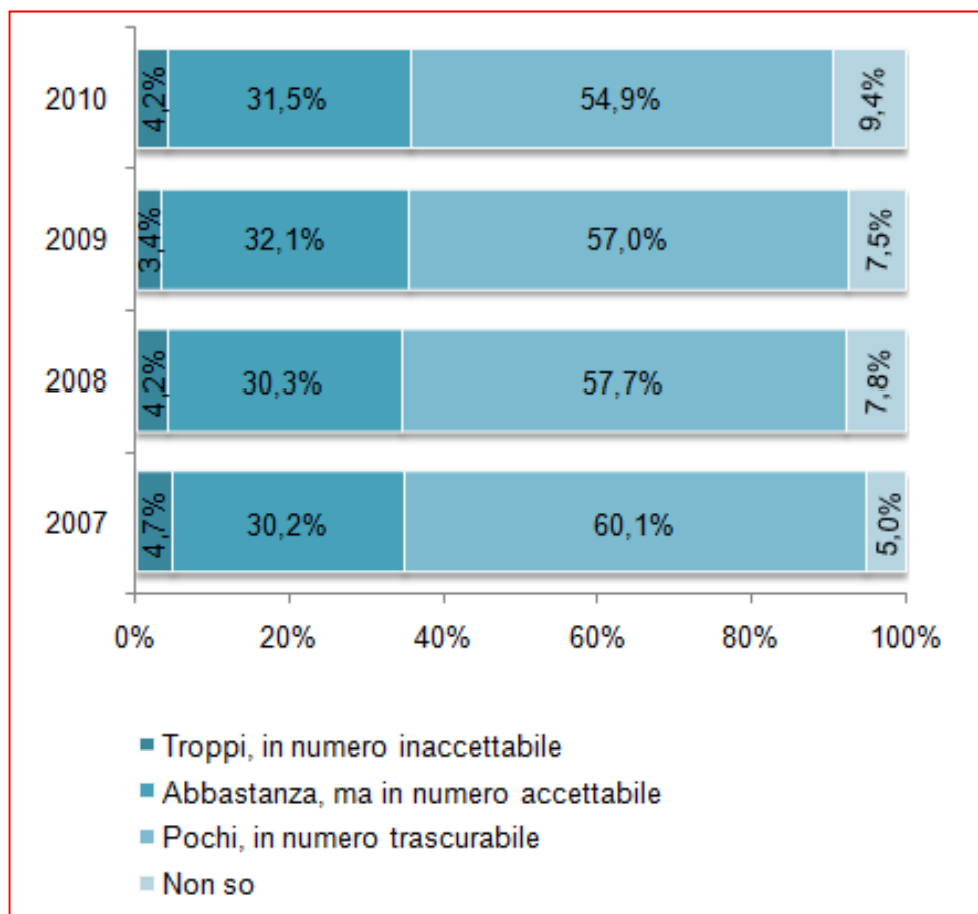
La gradevolezza estetica dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica di Torino è sempre stata riconosciuta da una larga maggioranza di intervistati, sempre attorno all'80%.

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



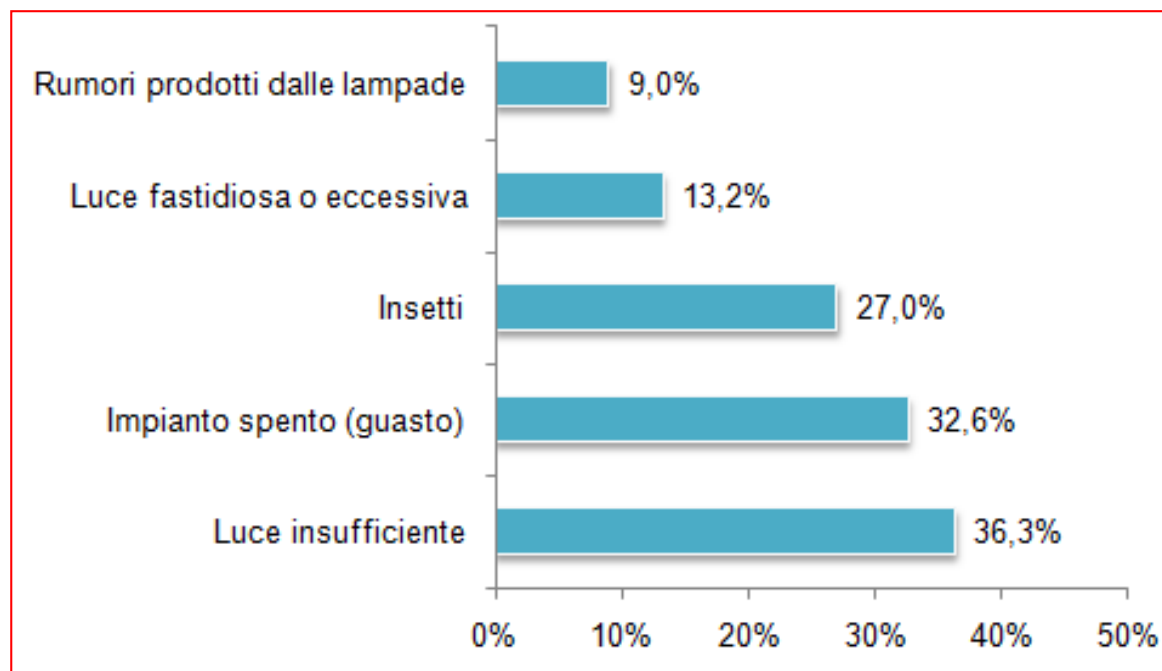
Secondo la maggioranza degli intervistati il numero di lampade e lampioni guasti a Torino è trascurabile, o comunque entro limiti accettabili. Il 54,9% dei cittadini pensa che siano pochi, e quasi un torinese su tre (31,5%) ritiene che il loro numero sia comunque accettabile. Solo il 4,2% degli intervistati 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.

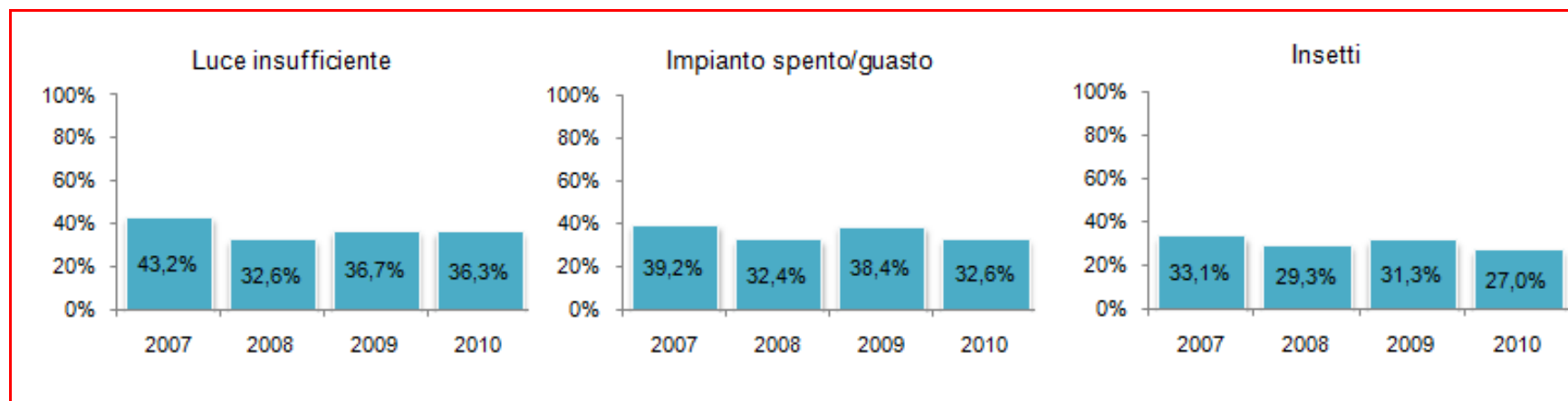
3.8. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?



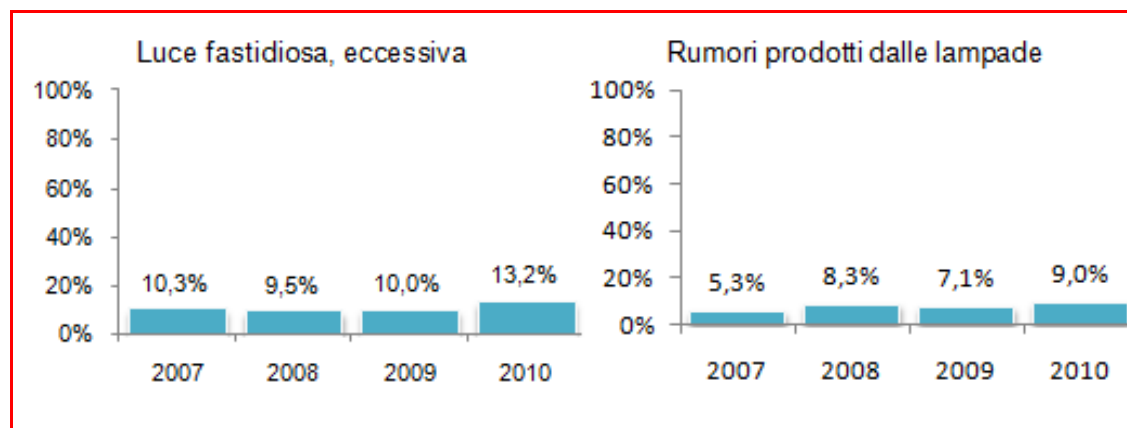
% di risposte "Si" al netto dei Non so

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*



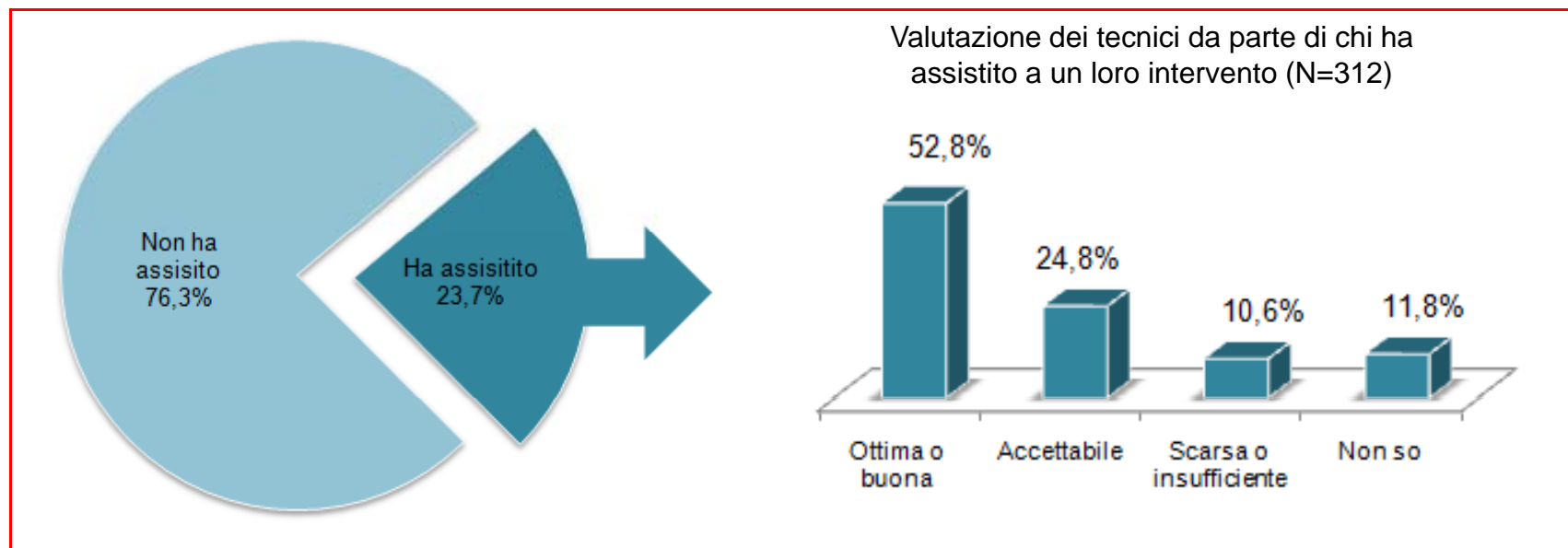
% di risposte "Si" al netto dei Non so



% di risposte "Si" al netto dei Non so

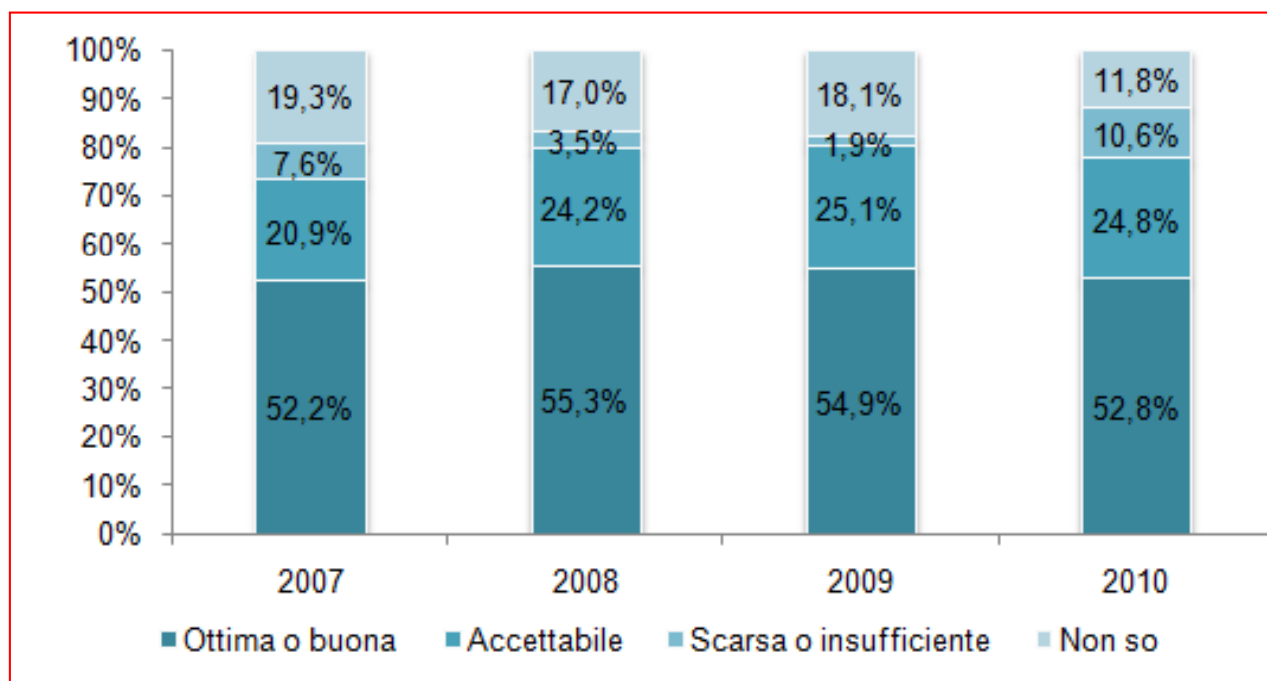
Luce insufficiente, impianti spenti o guasti e la presenza di insetti sono tra gli inconvenienti dei quali sono stati testimoni un numero maggiore, seppur contenuto, di cittadini. Molti meno i cittadini che, negli anni, sono stati testimoni di inconvenienti quali la luce fastidiosa o eccessiva o il rumore 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.

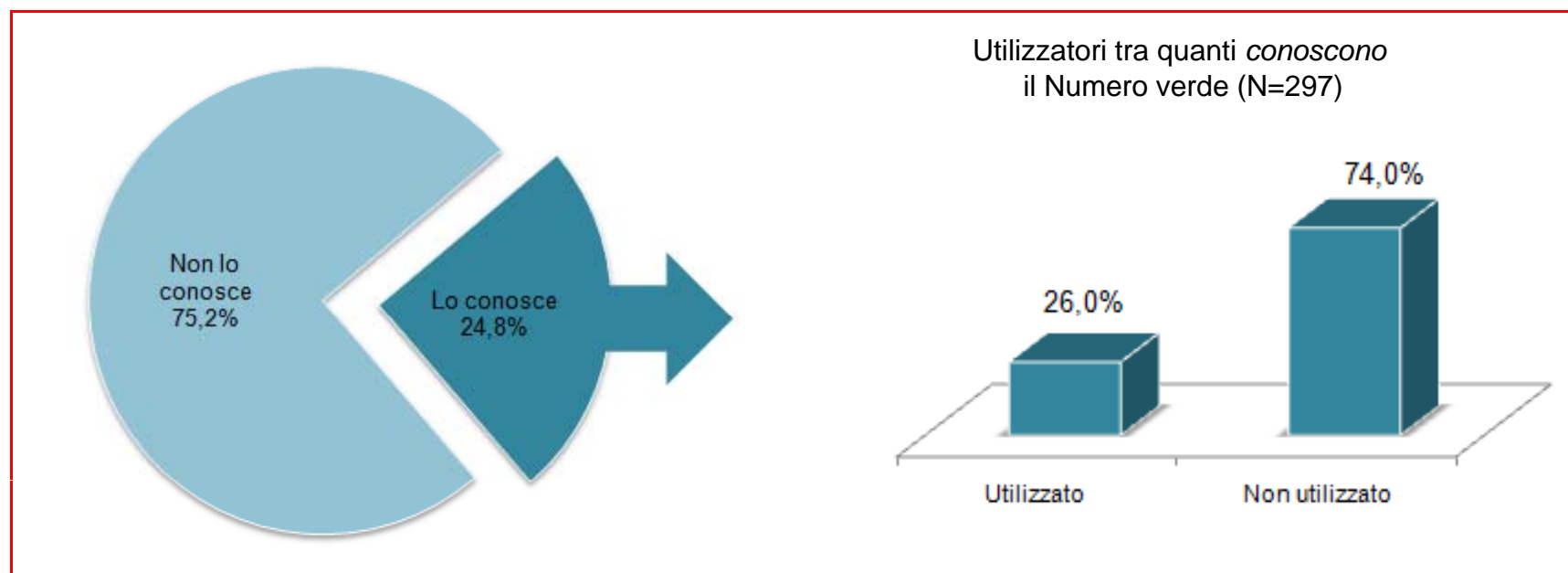
3.9. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire? *Andamento 2007-2010*



Nel triennio in esame, la valutazione dell'efficienza del personale di Iride Servizi osservato all'opera è sempre stata positiva.

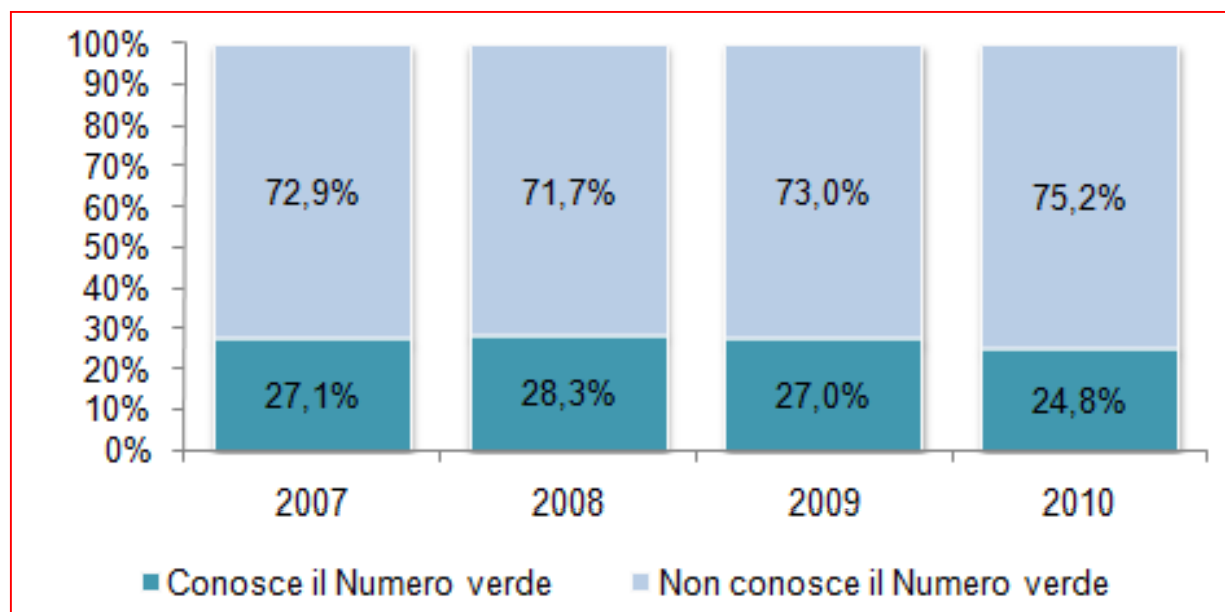
Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=279 (2007); N=293 (2008); N=253 (2009); N=312 (2010)

3.10. È a conoscenza dell'esistenza del Numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?



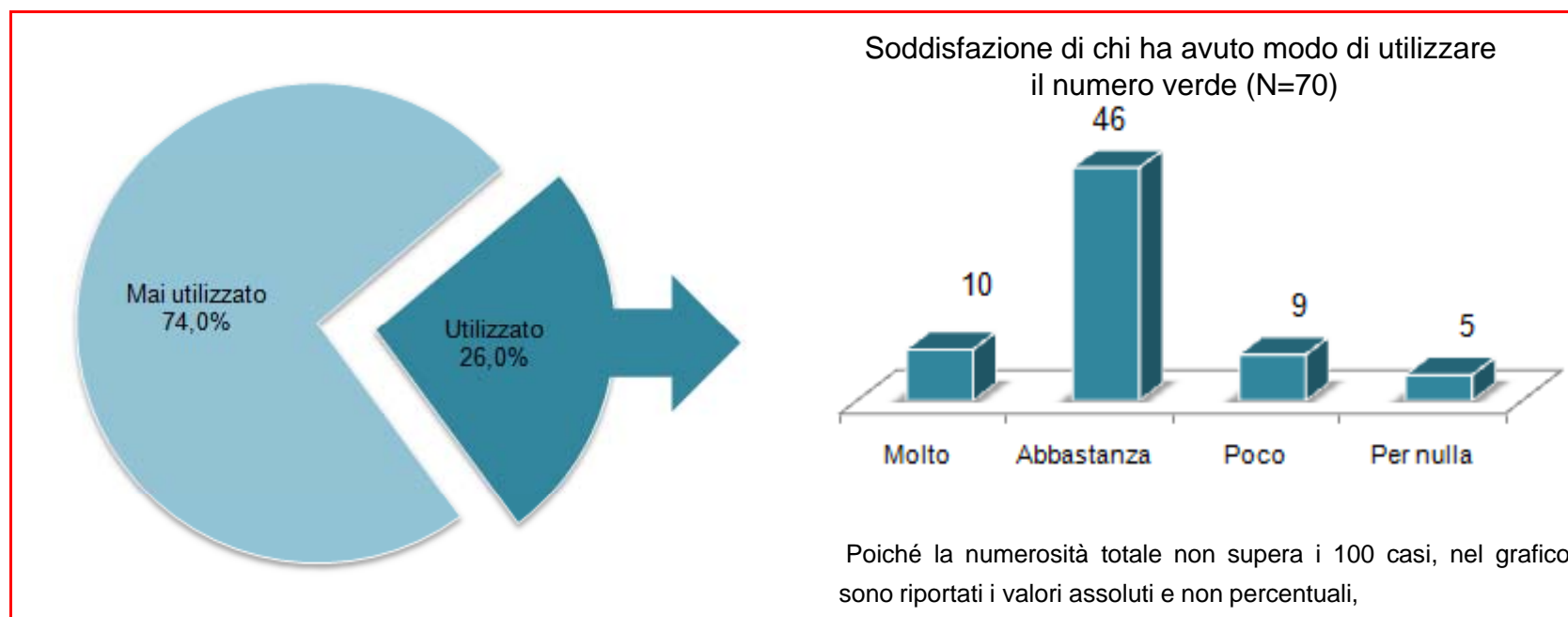
Poco meno di un intervistato su quattro (24,8%) sa che Iride Servizi ha messo a disposizione della cittadinanza un Numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Tra quanti ne sono a conoscenza, poco più di uno su quattro (26%) l'ha effettivamente utilizzato per segnalare un guasto.

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*



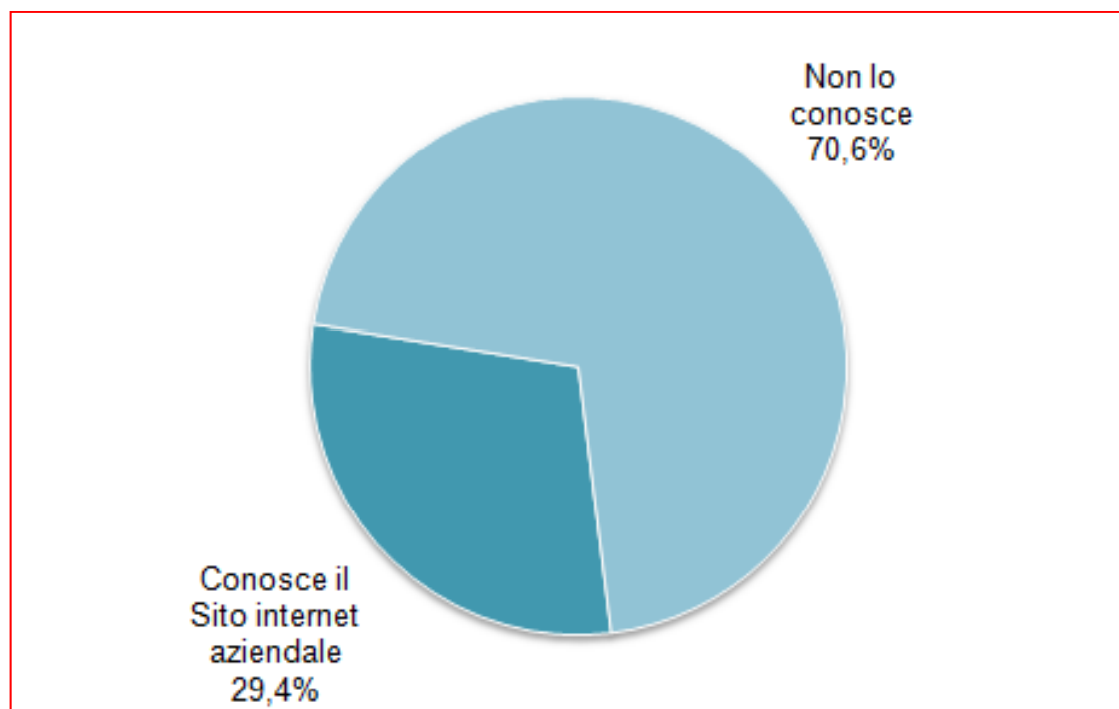
La conoscenza del Numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica è stabile nella popolazione. Nel triennio considerato, risponde di esserne a conoscenza circa un intervistato ogni quattro.

3.11. Se ha utilizzato il Numero verde per segnalare eventuali guasti, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione?



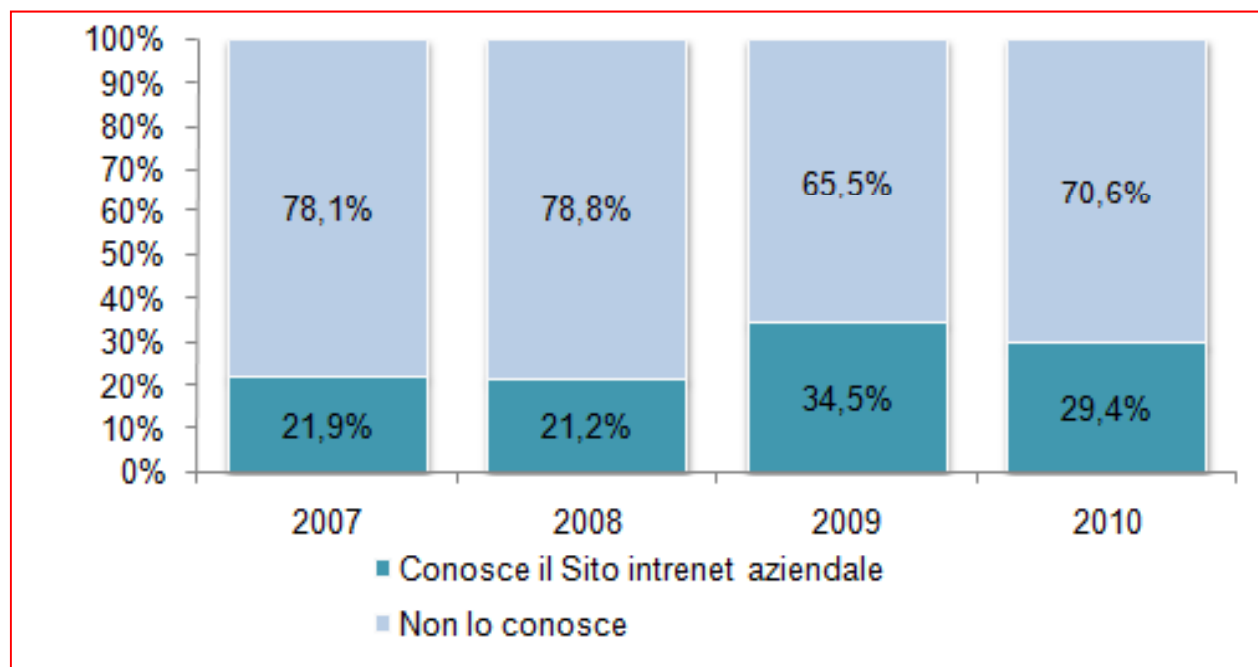
Come anticipato, il 24,8% degli intervistati sa che è a disposizione dei torinesi un Numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Di questi, solo uno su quattro ne ha fatto effettivamente uso (pari a 70 intervistati) restandone nella maggior parte dei casi soddisfatto.

3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?



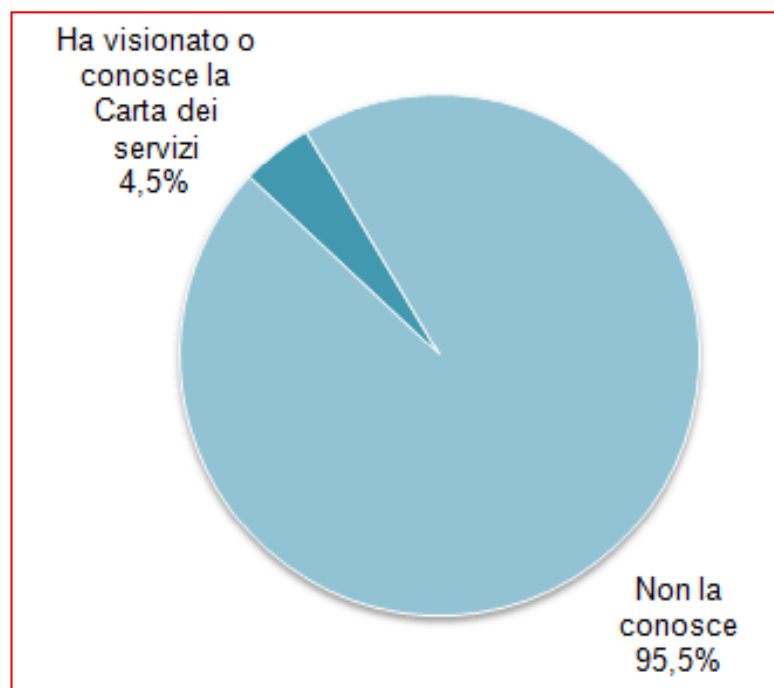
Poco più conosciuto rispetto al numero verde per la segnalazione dei guasti è il sito internet di Iride Servizi, noto al 29,4% degli intervistati.

3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito www.iride-servizi.it per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica? *Andamento 2007-2010*



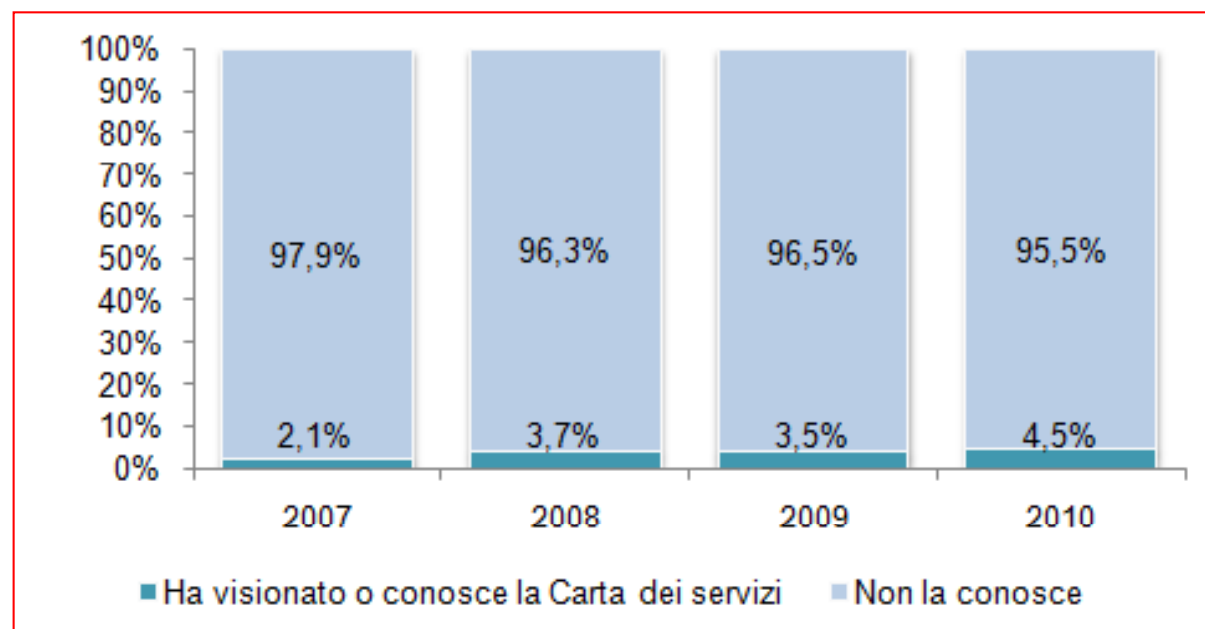
Lievemente in calo nel passaggio dal 2009 al 2010 la quota di cittadini informati dell'esistenza del sito internet aziendale ove recepire informazioni sull'illuminazione pubblica. Il bilancio è tuttavia positivo: il dato odierno, confrontato con la prima rilevazione, fa registrare un incremento di circa 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?

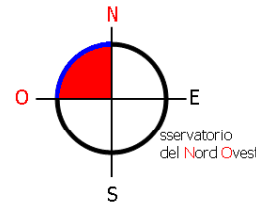


Anche se quasi un intervistato su tre dichiara di conoscere il sito internet aziendale, appena il 4,5% dichiara di aver preso visione della Carta dei Servizi in esso pubblicata.

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)

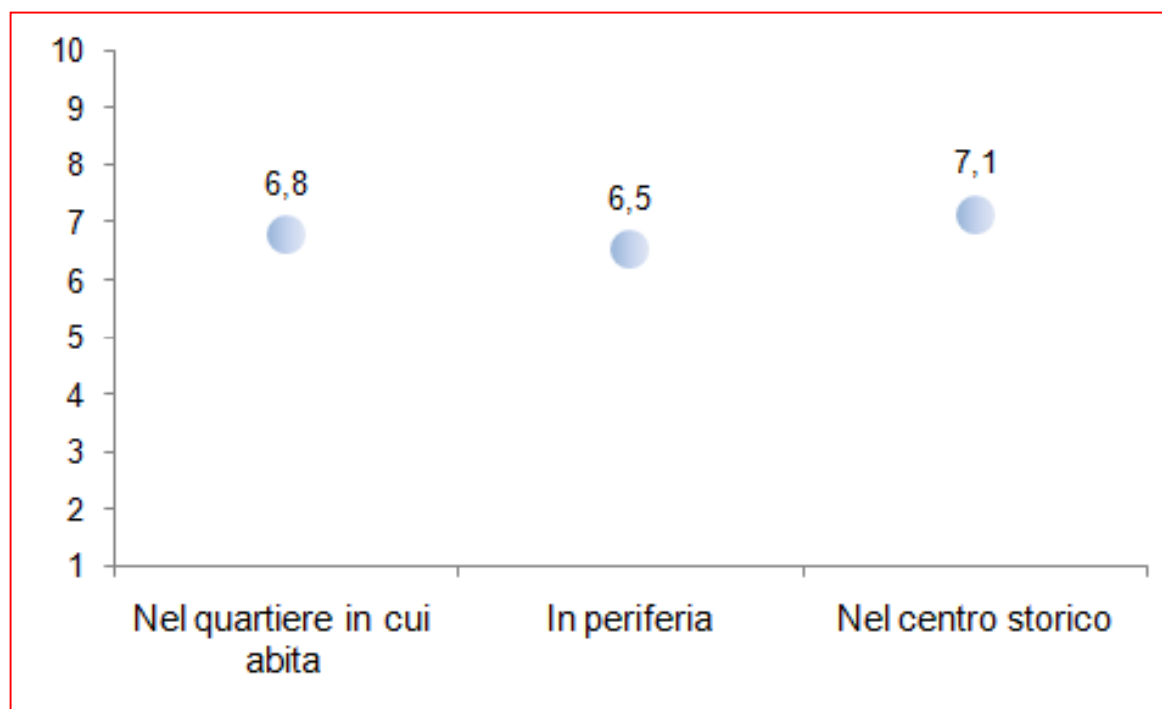
Domande utilizzate	Confronti temporali
D26. Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?	Ammessi
D27. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino 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)

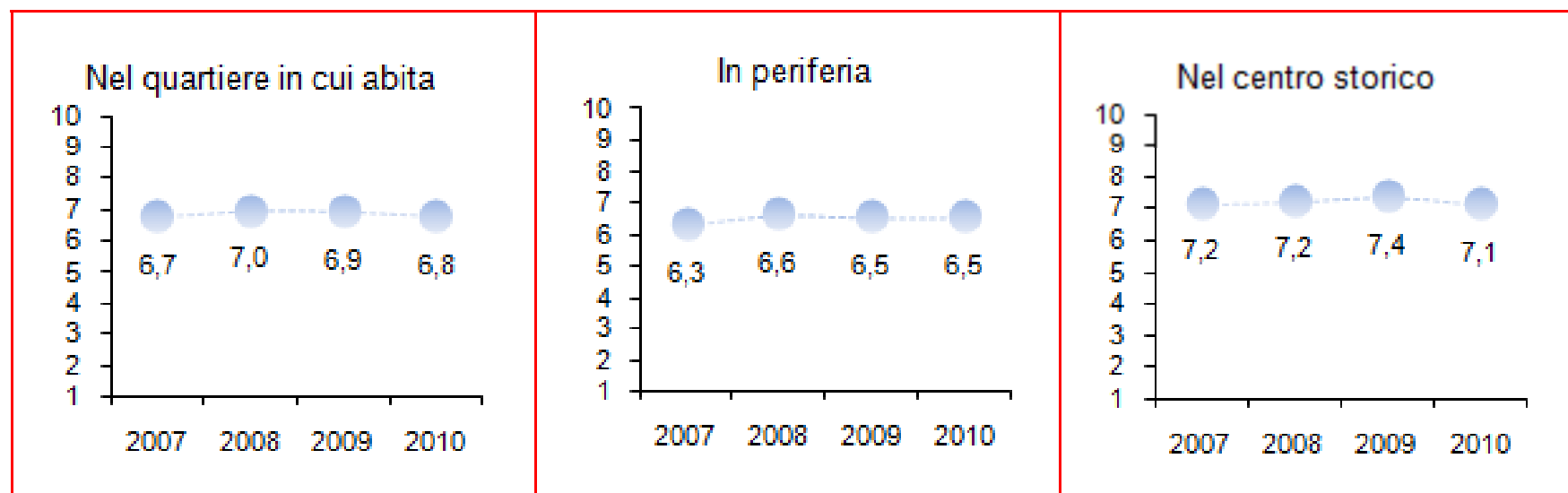
Domande utilizzate	Confronti temporali
<p>D31. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?</p>	<p>Ammessi</p>
<p>D32. Tramite la Carta dei Servizi, presente 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?</p>	<p>Ammessi</p>
<p>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%?</p>	<p>Ammessi</p>
<p>D34. Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?</p>	<p>Ammessi</p>

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...



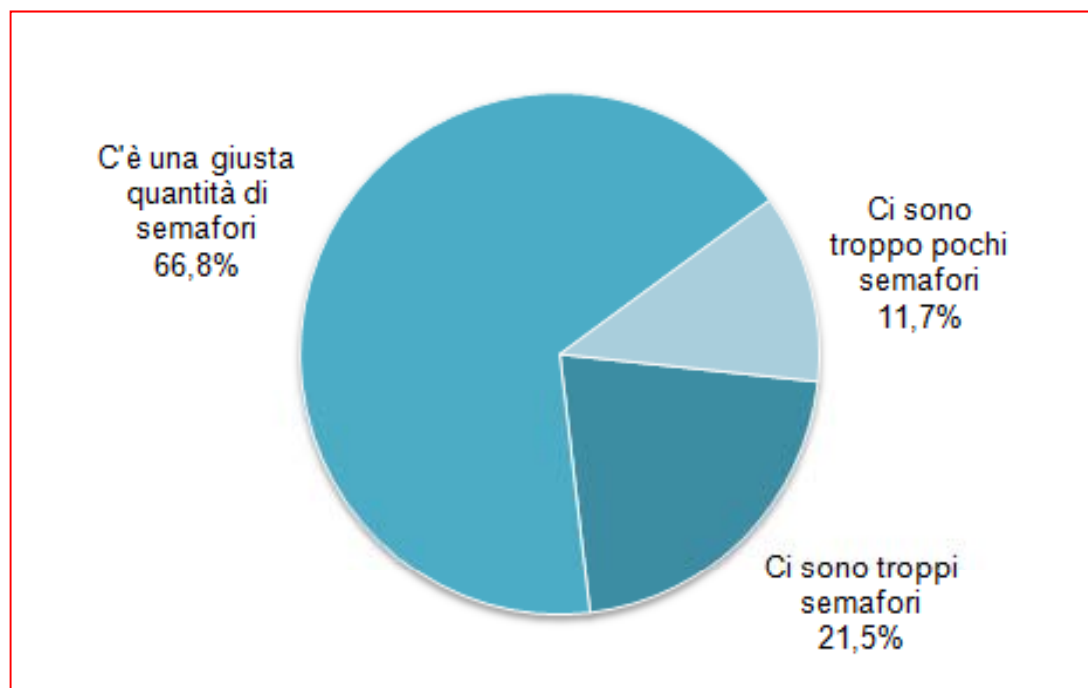
I semafori ottengono una valutazione largamente positiva sia che l'intervistato faccia riferimento al proprio quartiere (sette meno), sia che pensi alla periferia (sei e mezzo) sia che si concentri sul Centro storico cittadino (sette più).

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*



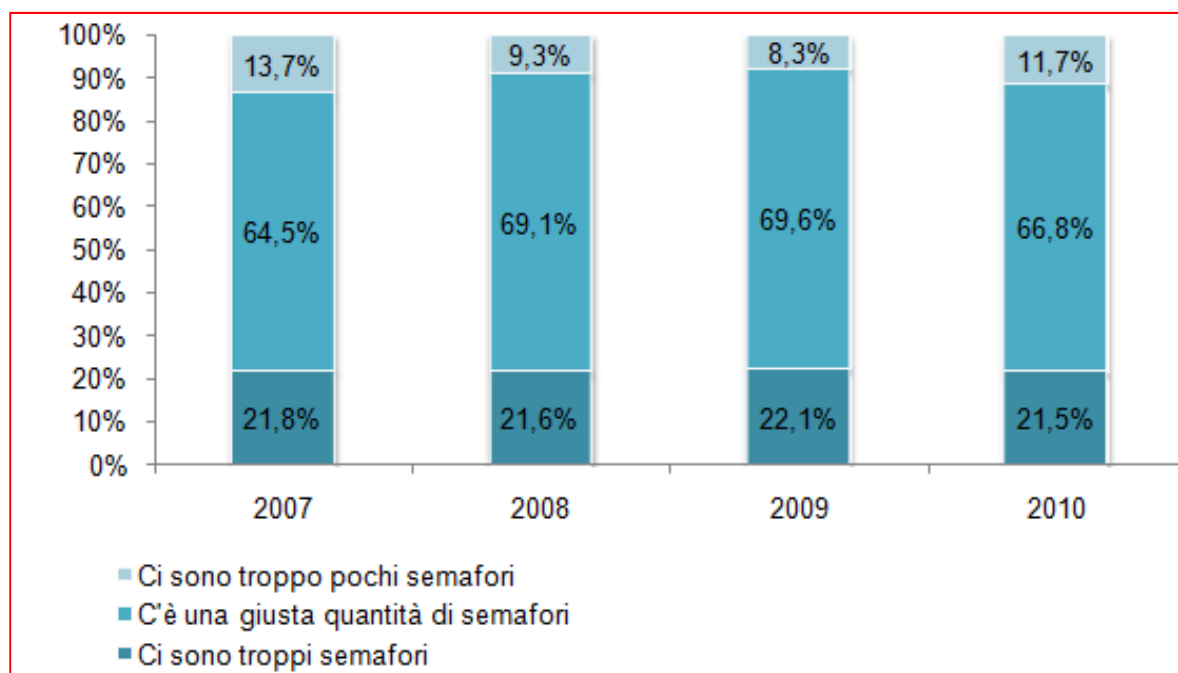
Nel quadriennio considerato, la valutazione che i cittadini fanno dei semafori presenti in città è rimasta stabile. Gli intervistati premiano con un voto sempre pienamente sufficiente e vicino al sette l'illuminazione del proprio quartiere. Anche la periferia ottiene nel triennio sempre la piena sufficienza. 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...



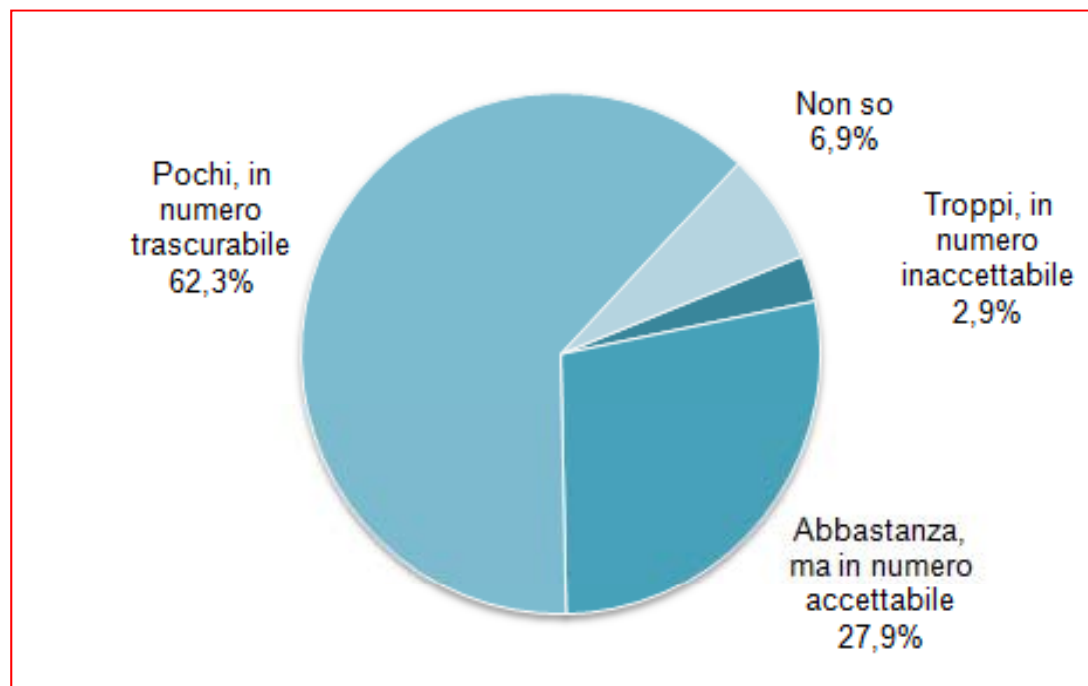
Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati (66,8%) a Torino il traffico cittadino è regolato dalla giusta quantità di semafori. Oltre un intervistato su cinque (21,5%) ritiene che ve ne siano troppi mentre l'11,7% reputa il loro numero insufficiente.

4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino... *Andamento 2007-2010*



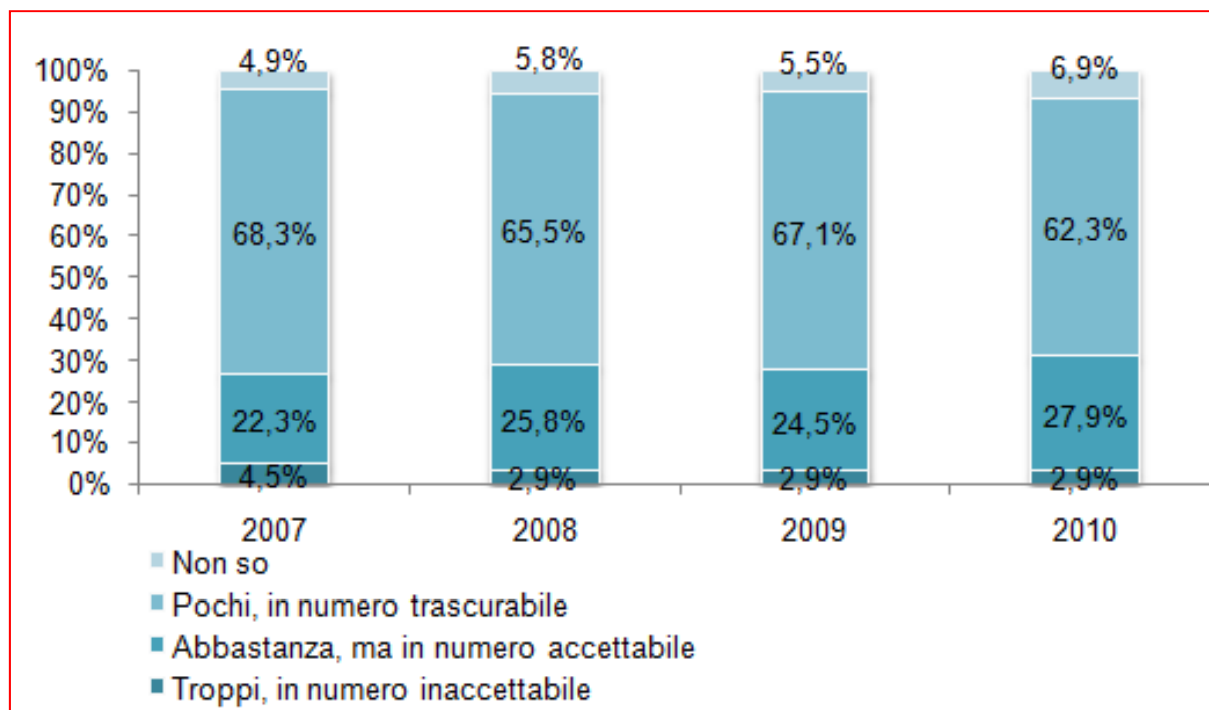
Nel periodo considerato la maggioranza assoluta degli intervistati è sempre stata concorde nel considerare adeguato alle esigenze del traffico il numero di semafori presenti in città.

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



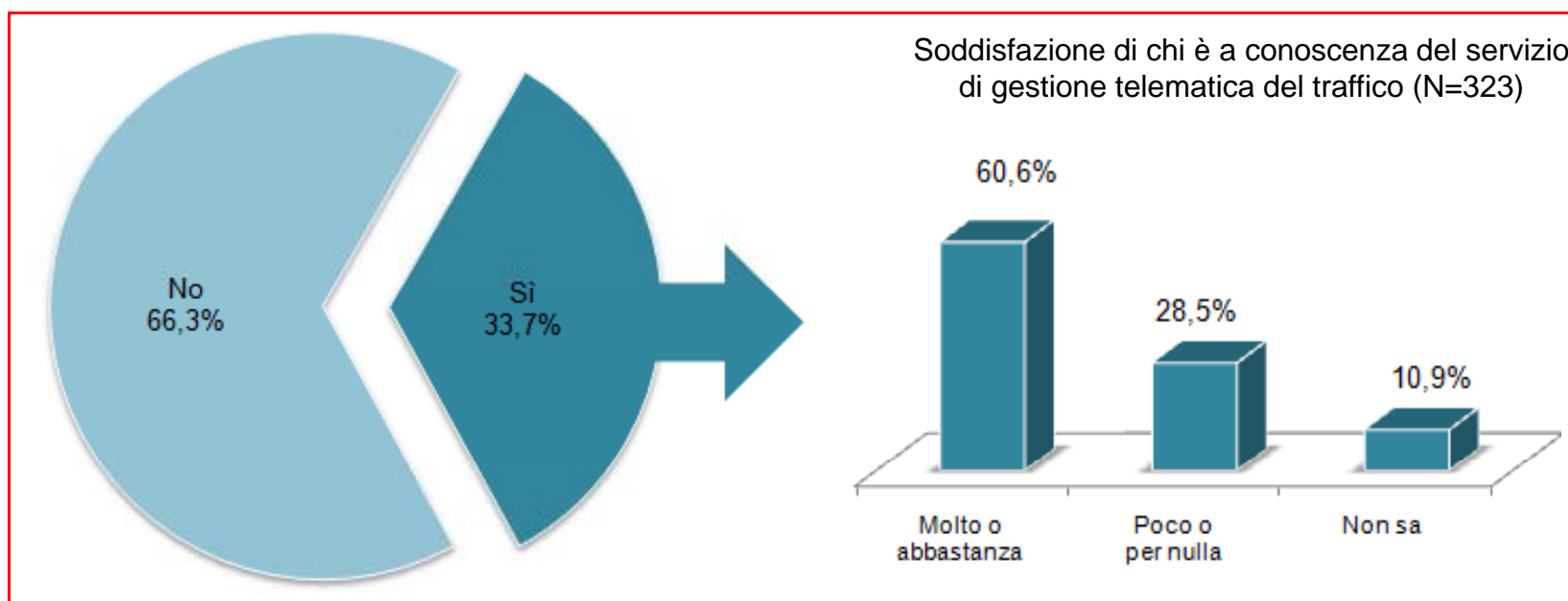
Gli impianti semaforici della città di Torino godono di buona salute. La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori guasti siano presenti in numero trascurabile (62,3%) o quantomeno accettabile (27,9%). Meno del 3% degli intervistati ritiene al contrario che il numero di semafori guasti sia eccessivo.

4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti? *Andamento 2007-2010*



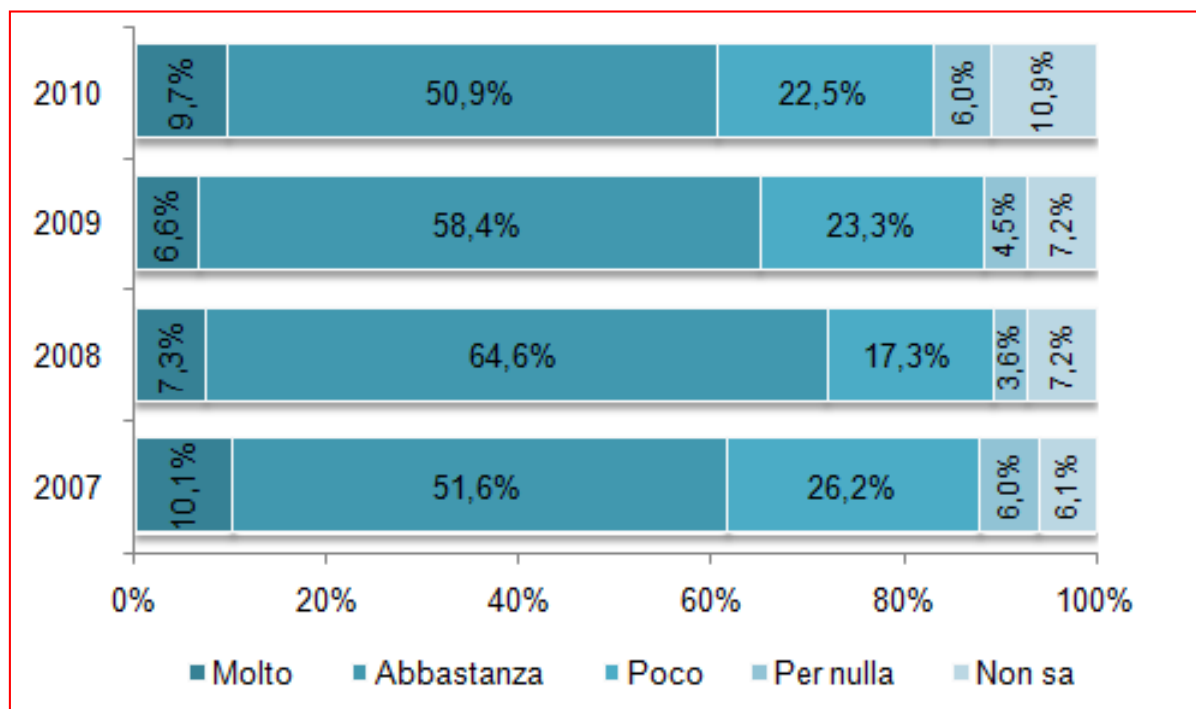
Nel periodo considerato non si evidenziano mutamenti di opinione da parte degli intervistati: una quota sempre inferiore al 5% ritiene che il numero di semafori guasti sia eccessivo, mentre la maggioranza dei torinesi pensa che il loro numero sia accettabile (attorno al 25%, un intervistato su quattro) 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.

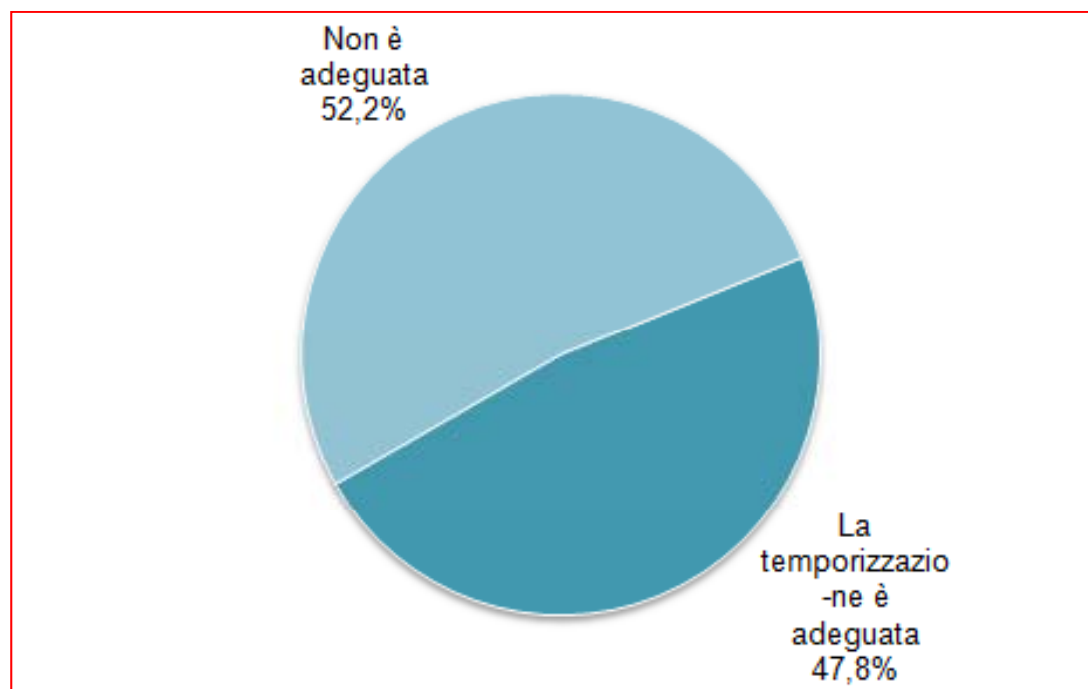
4.5. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico? *Andamento 2007-2010*



Il servizio di gestione telematica del traffico ha sempre riscosso nel periodo in esame il favore dei cittadini che ne sono informati.

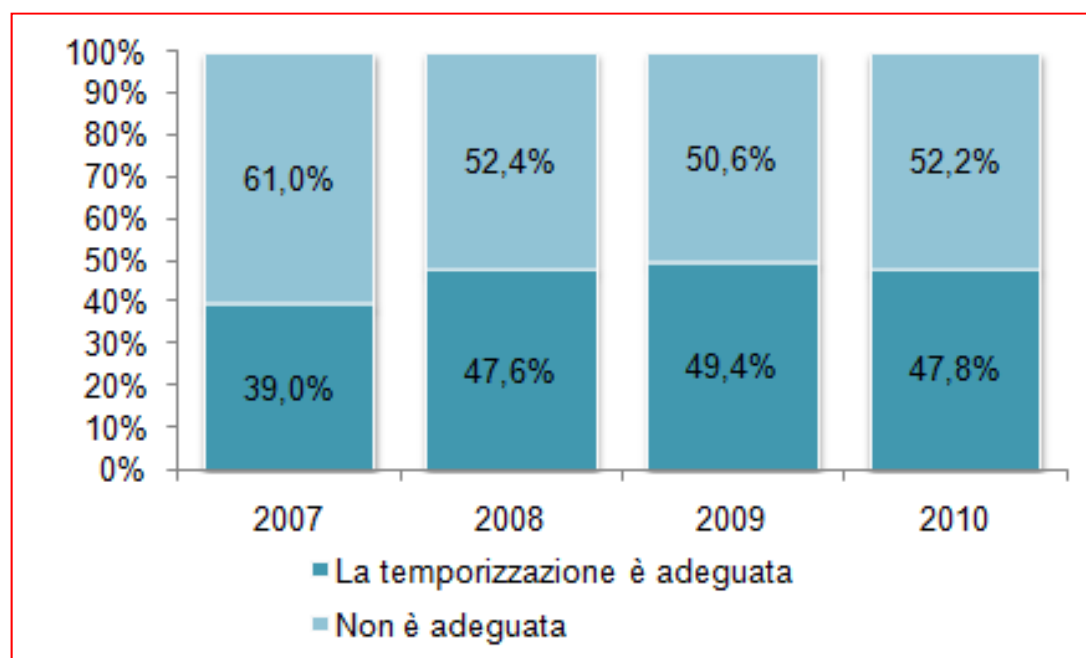
Domanda posta solo agli intervistati che sono a conoscenza del fatto che a Torino è presente un servizio di gestione telematica del traffico: N=366 (2007); N=325 (2008); N=463 (2009); N=323 (2010).

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?



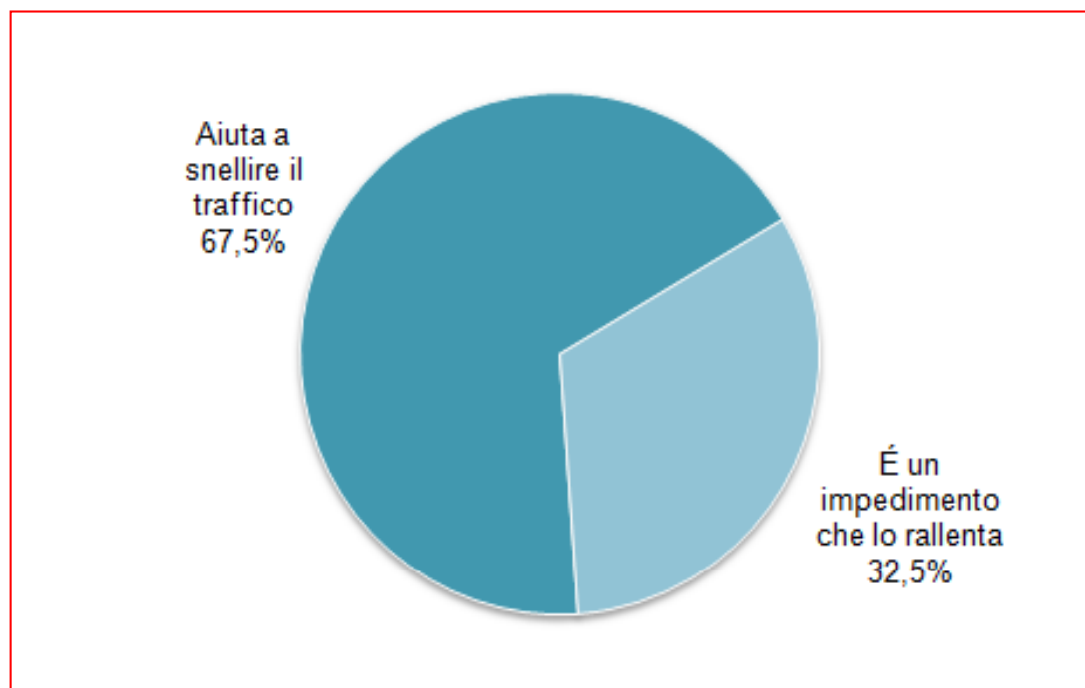
Parlando della temporizzazione delle fasi dei semafori, il campione si divide tra chi ritiene che essa sia adeguata al traffico cittadino (47,8%) e chi invece la reputa inadatta (52,2%).

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*



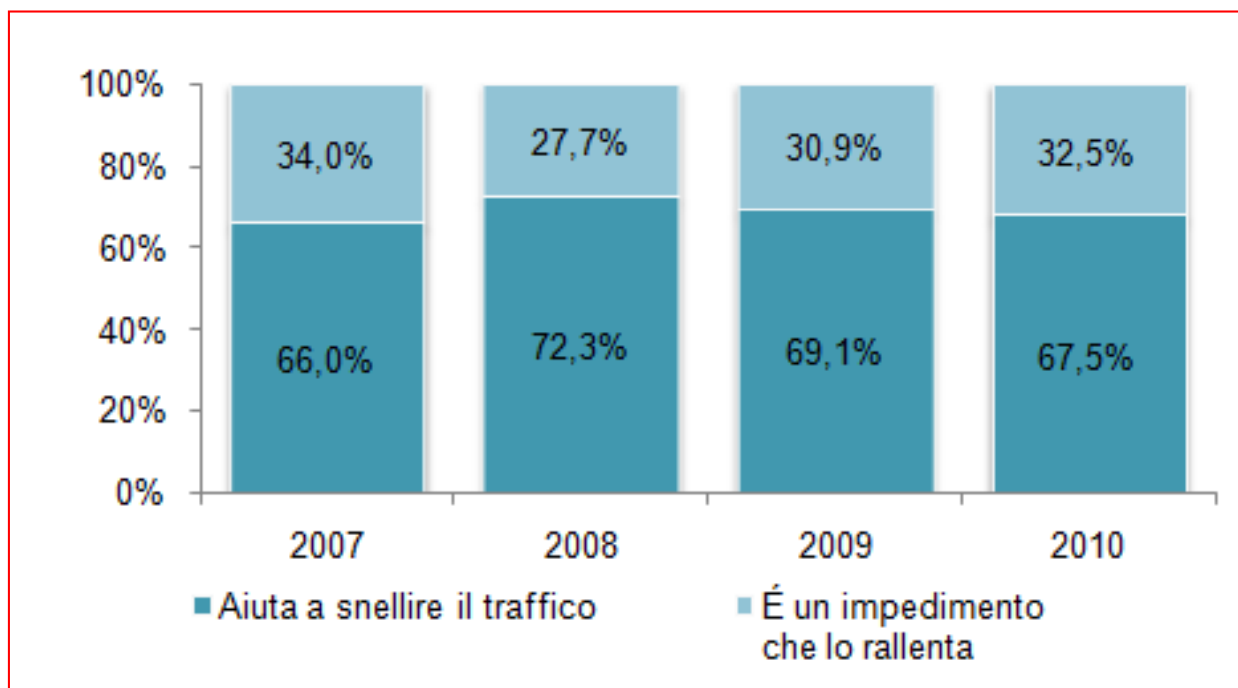
Negli anni la quota di persone che ritengono che la temporizzazione delle fasi dei semafori sia adeguata è aumentata costantemente.

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



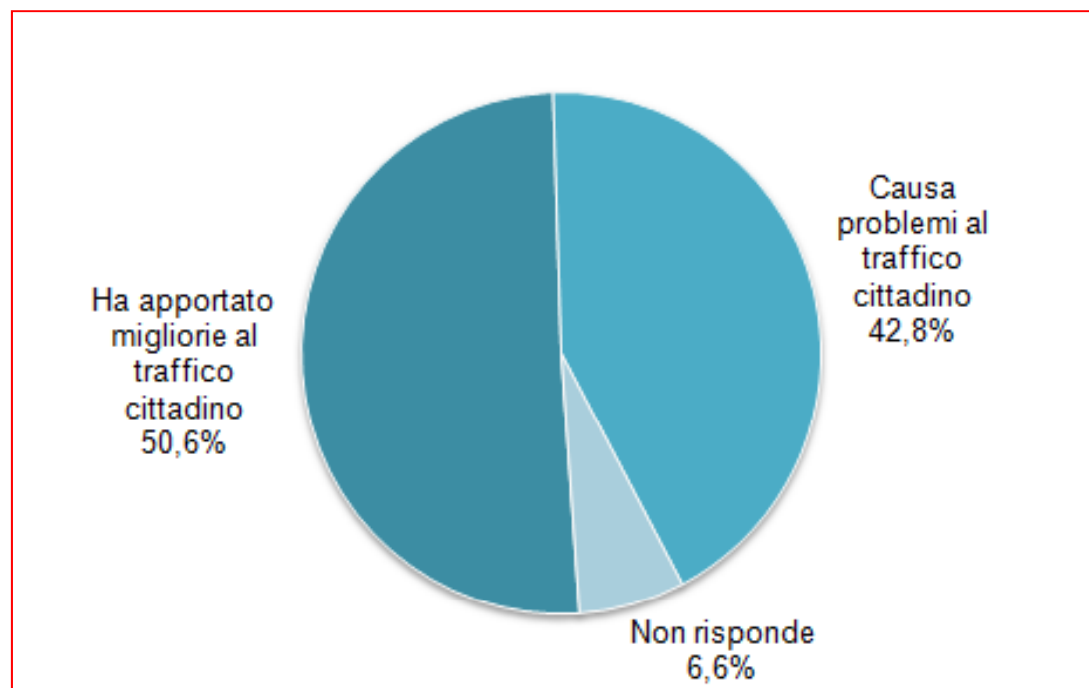
La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori aiutino a snellire il traffico (67,5%) e non che, al contrario, rappresentino un impedimento che lo rallenta (32,5%).

4.7. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino? *Andamento 2007-2010*



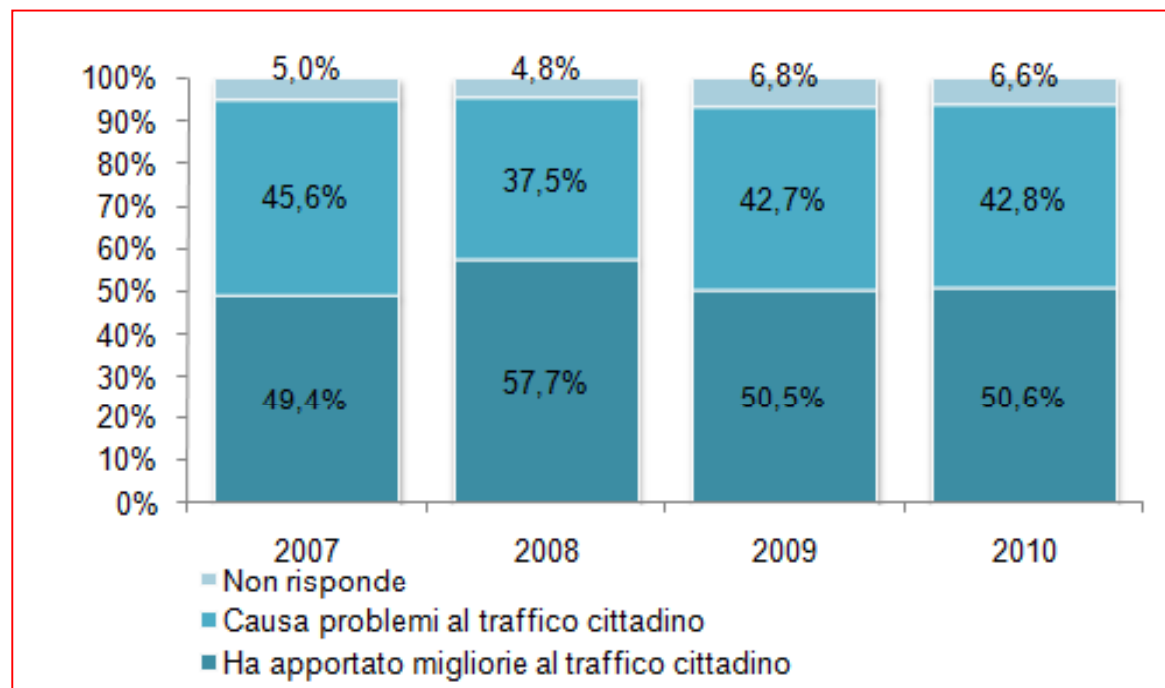
Nei periodi di tempo considerato, i semafori sono sempre stati visti con favore dalla maggioranza assoluta degli intervistati, convinti sette volte su dieci che si tratti di un dispositivo in grado di snellire il traffico cittadino anziché rappresentare un impedimento.

4.8. E l'inserimento di rotonde, secondo Lei...



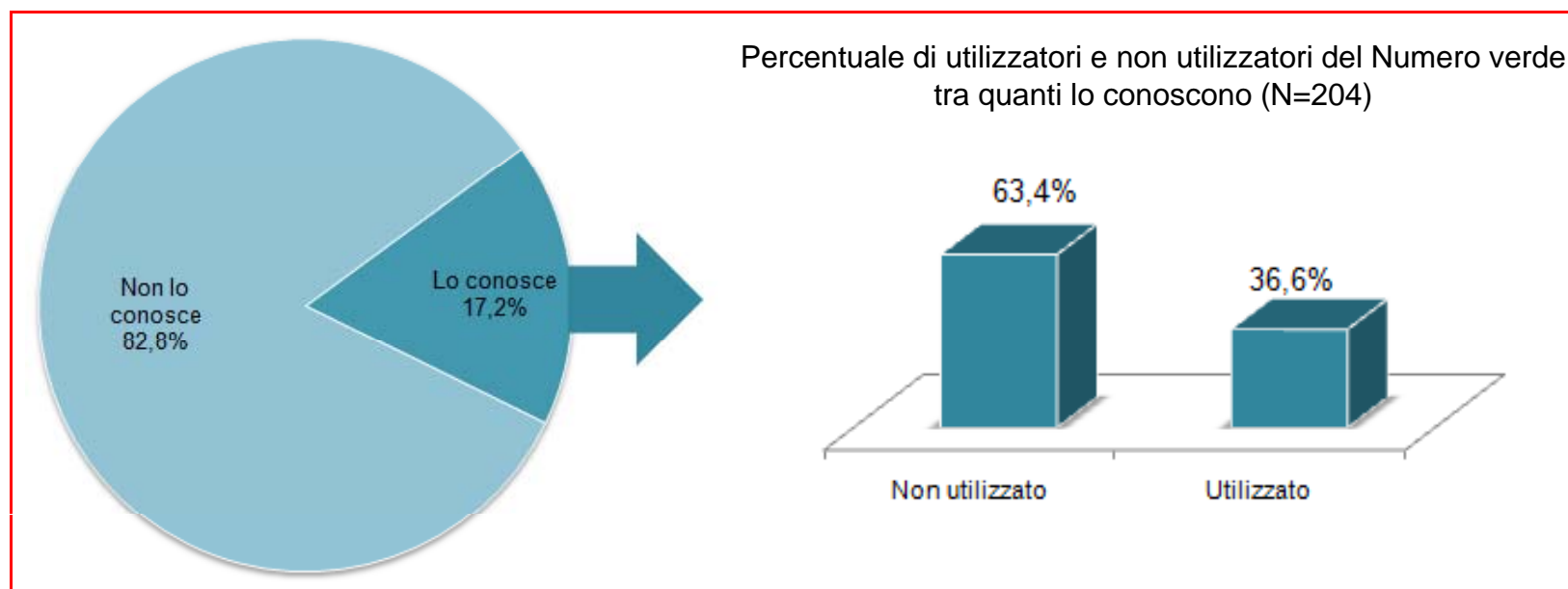
Più tiepido il favore dei torinesi verso le rotonde, che sono apprezzate da un intervistato su due (50,6%) ma osteggiate del 42,8% degli intervistati che le ritengono una fonte di disagi per il traffico cittadino (42,8%).

4.8. E l'inserimento di rotonde, secondo Lei... *Andamento 2007-2010*



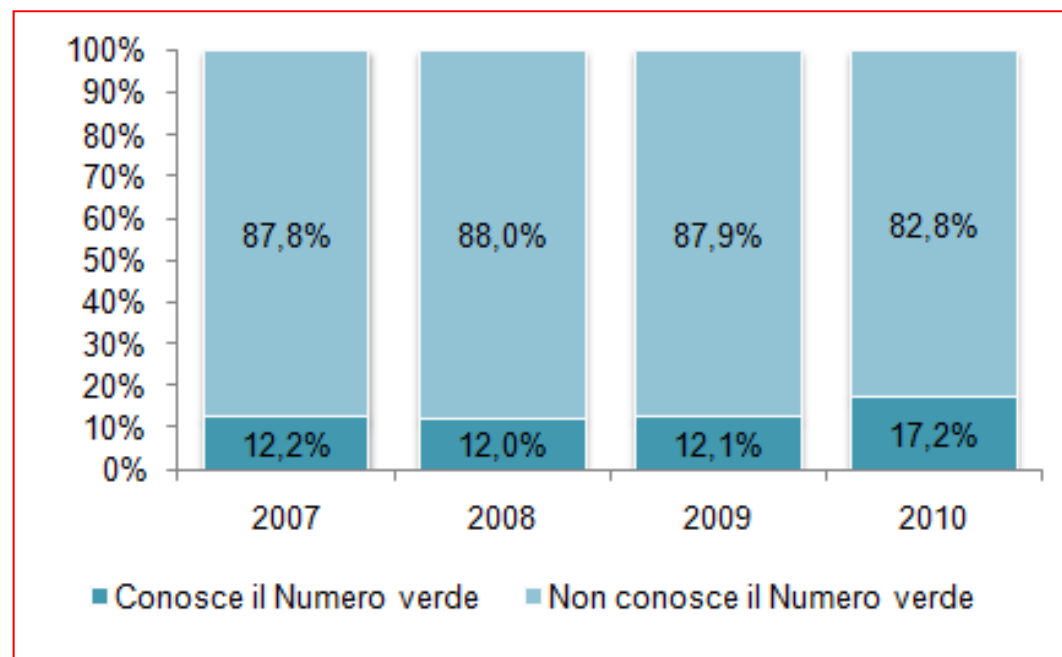
Il consenso per le rotonde, dopo il picco registrato nel 2008, quando il 57,7% degli intervistati le indicava come una miglioria per il traffico cittadino, è tornato ai livelli del 2007: metà degli intervistati ritiene che esse siano un vantaggio, quasi altrettanti che rappresentino un intralcio.

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



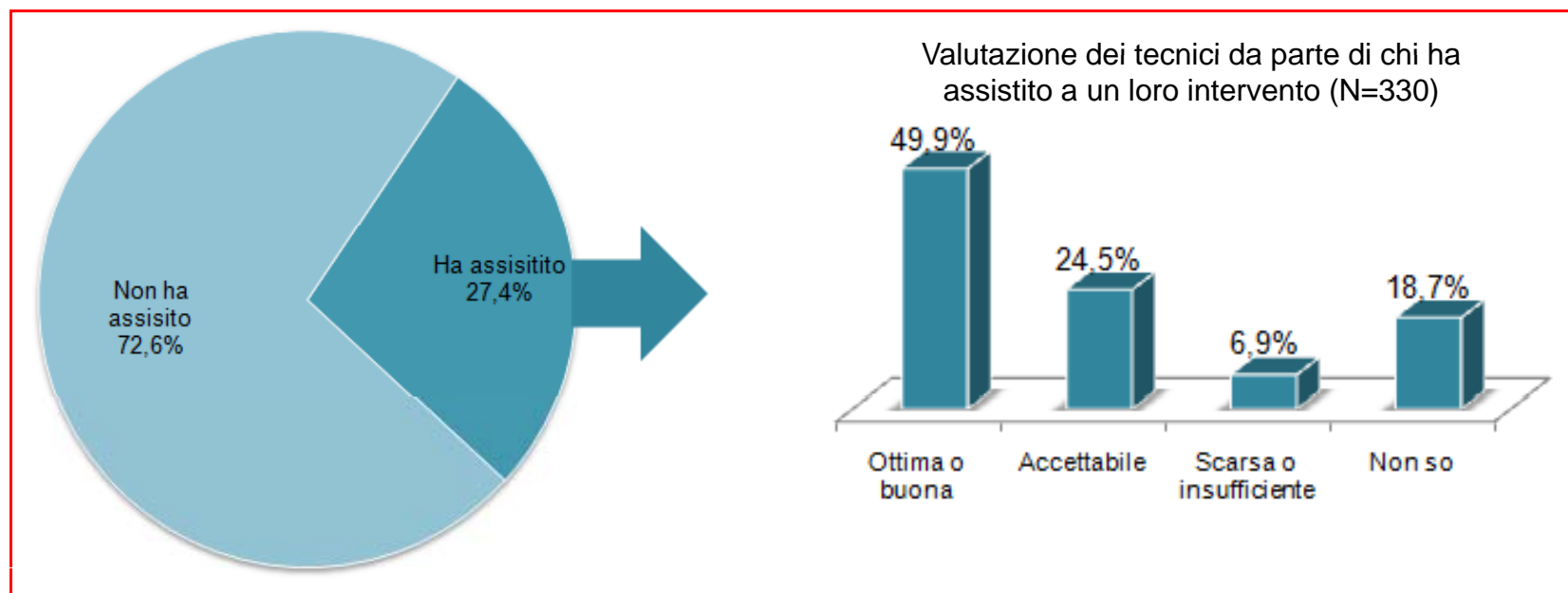
La maggioranza assoluta degli intervistati non è al corrente del fatto che è a disposizione dei cittadini un Numero verde al quale segnalare i guasti agli impianti semaforici. E tra quanti lo sanno (17,2%), il 36,6% ne ha fatto uso. Si tratta di 74 intervistati, in massima parte soddisfatti dell'assistenza 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*



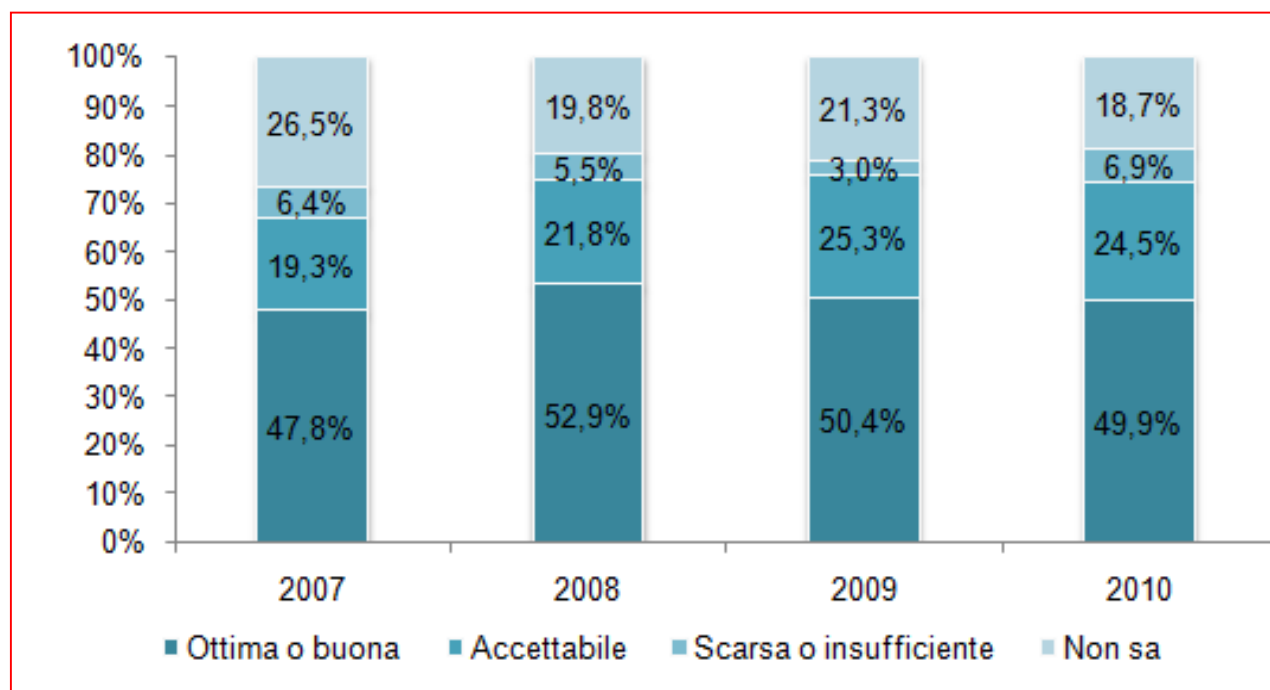
Nel 2010 si è raggiunta la quota massima di intervistati che si sono detti a conoscenza del Numero verde per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici della città. Tra i pochi intervistati che hanno avuto anche modo di utilizzarlo nell'arco di tempo considerato, la soddisfazione per l'assistenza 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.

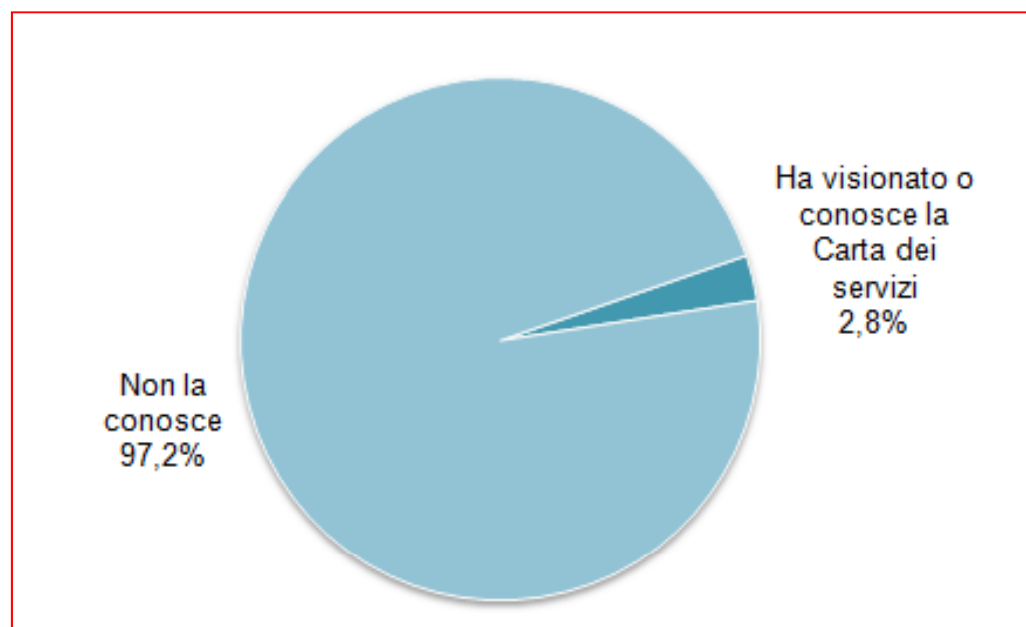
4.11. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire? *Andamento 2007-2010*



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.

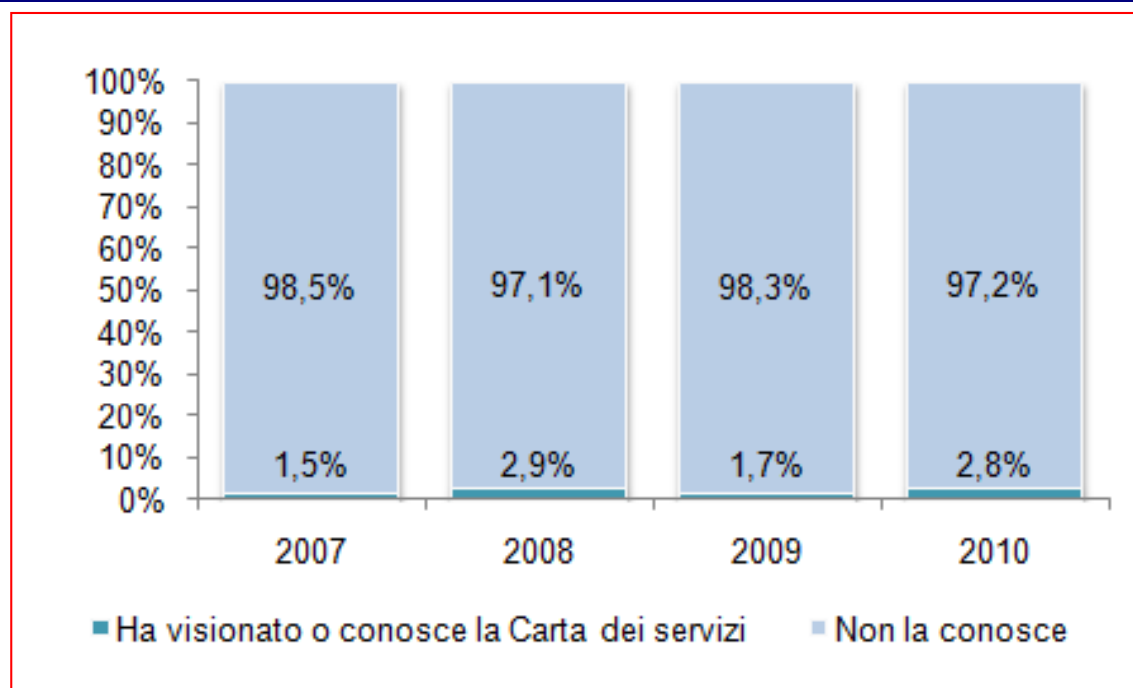
Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=376 (2007); N=317 (2008); N=289 (2009); N=330 (2010).

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?



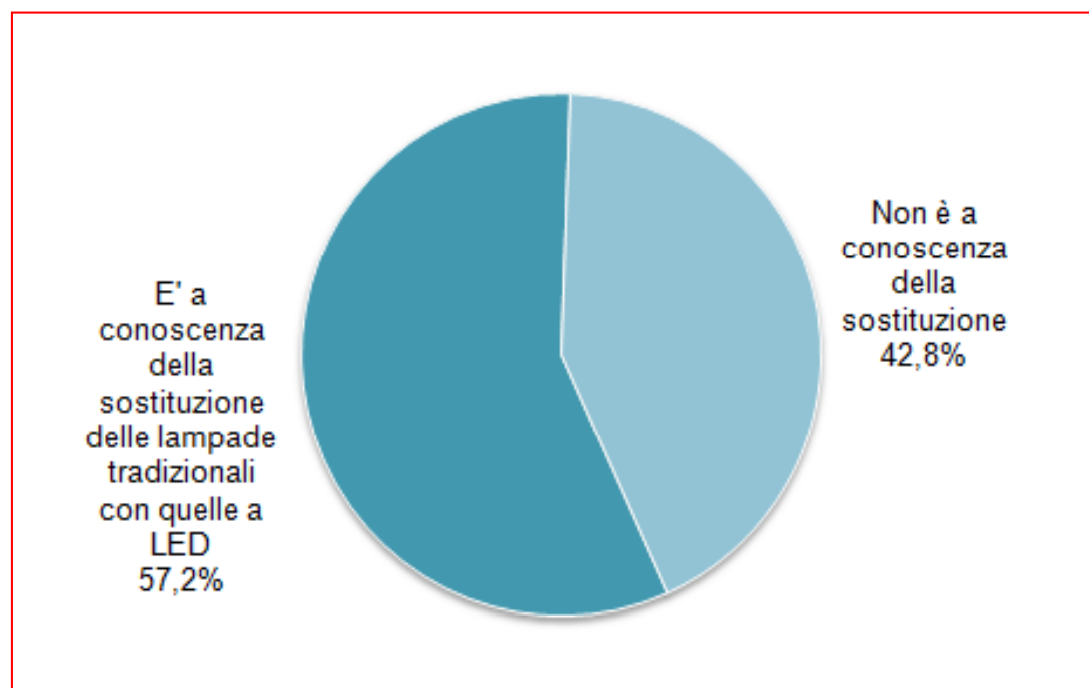
Meno del 3% degli intervistati ha avuto occasione di leggere o prendere visione della Carta dei Servizi.

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%?



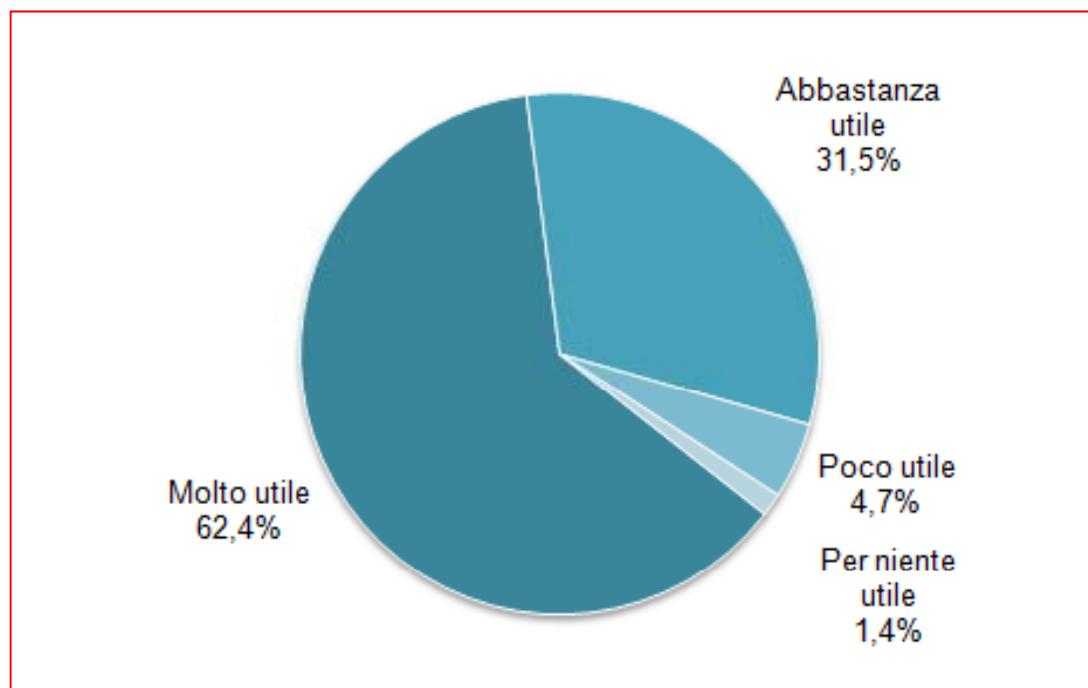
La maggioranza dei torinesi (57,2%) sa che Iride Servizi sta procedendo alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED nei semafori della città.

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*



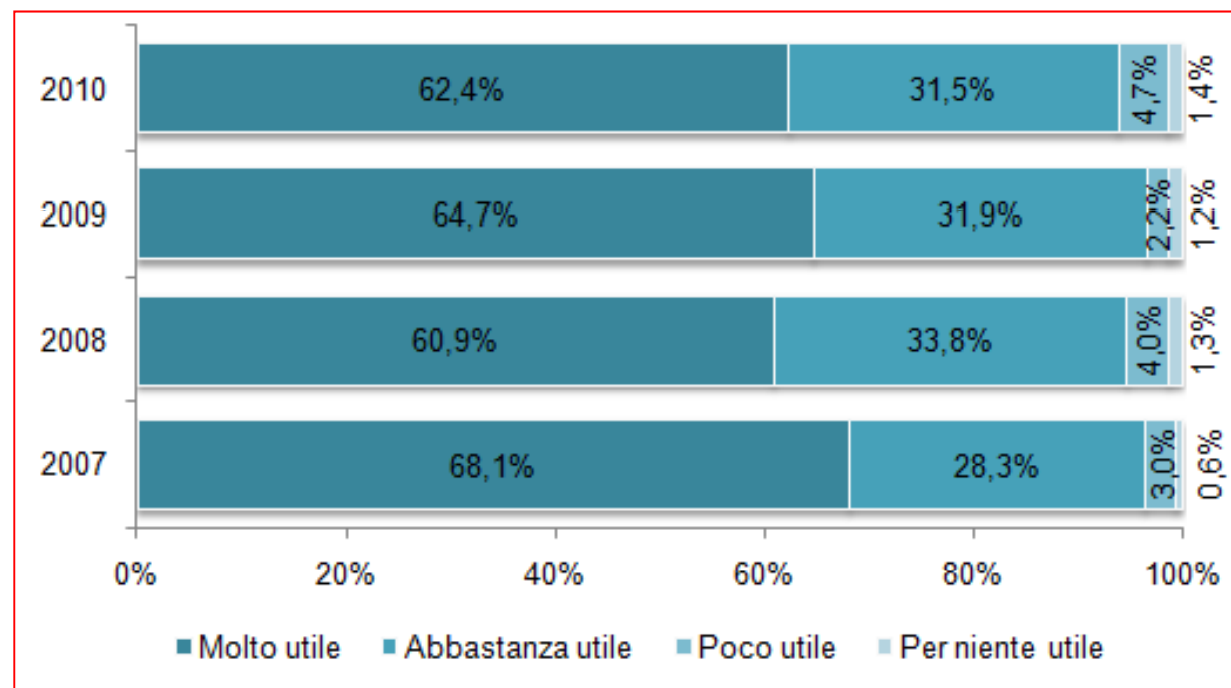
Negli anni si evidenzia un progressivo, seppur contenuto, aumento della quota di cittadini informati della progressiva sostituzione da parte di Iride Servizi delle lampade tradizionali con le lampade LED. Nel 2010 si è raggiunta la quota massima di intervistati a conoscenza dell'iniziativa.

4.14. Come valuta o come valuterrebbe l'utilità di quest'iniziativa?

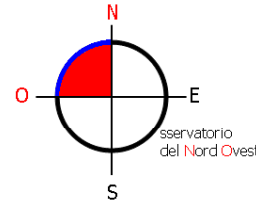


La progressiva sostituzione delle lampade a LED a quelle tradizionali, consentendo un risparmio di energia pari all'80%, è vista con favore dalla maggioranza dei cittadini: ritengono che sia molto utile il 62,4% dei torinesi e, aggiungendo anche quanti lo ritengono abbastanza utile (31,5%), la quota 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 stata 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.