

### Sondaggio a Torino e Provincia –questionario

**Buongiorno. Sono un intervistatore/trice della Kkienn di Torino. Stiamo effettuando una ricerca sulla città/la Provincia di Torino. Vorrei rivolgerLe a proposito qualche domanda. Grazie.**

---

**1. In quale comune risiede abitualmente?**

1. Torino o area metropolitana o Provincia di Torino → Proseguire
2. No → Chiudere

**2. Sesso**

1. Maschio
2. Femmina

**3. Mi può dire per favore la sua età?**

(registrare, se minore di 18 anni chiudere l'intervista)

**4. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?**

**(leggere a rotazione 1-5; 5-1)**

1. Bene
2. Abbastanza bene
3. Né bene né male
4. Abbastanza male
5. Male
6. (Non sa)

**5. Parliamo ora dei servizi pubblici nella città in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**6. E quanto è soddisfatto di come sono servite dai mezzi pubblici la città di Torino e l'area torinese?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**7. In generale, quanto è soddisfatto della frequenza dei passaggi dei mezzi pubblici?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**8. Quanto è soddisfatto del comfort dei mezzi (accessibilità, pulizia, comodità dei posti a sedere, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?**

1. Sì
2. No
3. (senza opinione)

**10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese (biglietti ordinari, settimanali, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Sono troppo alte per la qualità del servizio offerto
2. Sono giuste per la qualità del servizio offerto
3. Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

**11. Quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e dell'area torinese, l'attuazione della linea metropolitana?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**12. Alcuni torinesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, il miglioramento della linea tramviaria 4, ecc.). Quanto disagio prova lei personalmente per questi cantieri?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**13. (solo a chi ha risposto Molto, Abbastanza o Poco): 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?**

1. Sì
2. No
3. (senza opinione)

**14. Attualmente lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...**

**(leggere a rotazione 1-5; 5-1)**

1. Sempre l'auto
2. Prevalentemente l'auto
3. Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura
4. Prevalentemente i mezzi pubblici
5. Sempre i mezzi pubblici
6. (non risponde)

**15. Quindi lei utilizza i mezzi pubblici:**

1. Tutti i giorni
2. Due o tre volte alla settimana
3. Una volta alla settimana
4. Raramente
5. Mai
6. (Non sa)

(solo a chi usa l'auto, cioè a tutti tranne a chi ha risposto "sempre i mezzi pubblici" alla domanda 15: d15 cod 1,2,3,4)

**16. 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?**

1. Sì certamente
2. Sì probabilmente
3. Probabilmente no
4. Certamente no
5. (Non sa)

**17. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici urbani di Torino e dell'area torinese con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**18. Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**19. In particolare, quanto è soddisfatto della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**20. Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?**

**(leggere a rotazione 1-6; 6-1)**

1. Al primo mattino
2. Nel corso della mattinata
3. Nel pomeriggio
4. Nella prima serata
5. Nella tarda serata
6. Di notte
7. (senza opinione)

**21. Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**22. Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?**

1. Sì
2. No, sono troppo vicini
3. No, sono troppo lontani
4. (senza opinione)

**23. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**24. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Sì, sempre
2. Sì, spesso
3. Sì, raramente
4. No, mai

**25. 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?**

1. Sì
2. No
3. (Nello stabile in cui vivo non c'è un cortile)

**26. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

**27. Quanto è soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vive?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**28. E quanto è soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**29. Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**30. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**31. Parliamo adesso del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**32. Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è..**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Buono
2. Accettabile
3. Cattivo
4. Pessimo
5. (senza opinione)

**33. E in che misura ritiene che vi sia del calcare?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**34. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**35. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

**36. In definitiva, lei beve...**

**(leggere a rotazione 1-5; 5-1)**

1. Solo l'acqua del rubinetto
2. Prevalentemente l'acqua del rubinetto
3. Sia l'acqua del rubinetto che acqua minerale in egual misura
4. Prevalentemente l'acqua minerale
5. Solo acqua minerale

**37. (NB SOLO A CHI HA RISPOSTO 4 O 5 ALLA DOMANDA PRECEDENTE) Può dirmi perché lei beve prevalentemente (A CHI HA RISPOSTO 4) o solo (A CHI HA RISPOSTO 5) acqua minerale?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Perché l'acqua minerale costa poco
2. Perché l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto
3. Perché l'acqua minerale mi dà più sicurezza di quella del rubinetto
4. Altro (specificare.....)

**38. 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?**

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**39. Passiamo ora ad un altro servizio, e cioè al servizio di fornitura dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**40. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**41. Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricità si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**42. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

**43. In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**44. Sempre parlando di elettricità e illuminazione, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**45. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**46. Passiamo ora al servizio di riscaldamento. Qual è la forma di riscaldamento dell'appartamento in cui abita?**

**(leggere random 1-5)**

1. Autonomo
2. Centralizzato a gas
3. Centralizzato a gasolio
4. Centralizzato a carbone
5. Teleriscaldamento
6. (centralizzato, ma non sa di che tipo – non leggere)
7. (non sa)

**47. Quanto è soddisfatto del suo sistema di riscaldamento?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**48. A prescindere dal sistema di riscaldamento che lei ha attualmente, potendo scegliere quale sarebbe il sistema di riscaldamento che lei preferirebbe per l'abitazione in cui vive?**

**(leggere random 1-5)**

1. Autonomo
2. Centralizzato a gas
3. Centralizzato a gasolio
4. Centralizzato a carbone
5. Teleriscaldamento
6. (Non sa / Non ha preferenze)

(solo a chi attualmente non ha il teleriscaldamento)

**49. Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?**

1. Sì
2. No

(a tutti esclusi gli intervistati che hanno risposto No alla domanda precedente)

**50. In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per quello che ha sentito dire, sul teleriscaldamento?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto positivo
2. Abbastanza positivo
3. Abbastanza negativo
4. Molto negativo
5. (non sa)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**51. Quindi quanto è soddisfatto del servizio di teleriscaldamento?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (non sa)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**52. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura del teleriscaldamento (assenza di interruzioni, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**53. Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice del teleriscaldamento si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**54. Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda che le fornisce il teleriscaldamento per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

6. Molto
7. Abbastanza
8. Poco
9. Per nulla
10. (senza opinione)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**55. Quanto ritiene adeguato il costo del teleriscaldamento?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**56. In che misura secondo lei la bolletta del teleriscaldamento è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

(solo a chi ha il teleriscaldamento)

**57. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il teleriscaldamento con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**58. Parliamo ora del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**59. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura del gas (assenza di interruzioni, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**60. Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice del gas (cioè quella che le invia le bollette) si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**61. Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda del gas per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**62. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione gas?**

**(leggere a rotazione 1-3; 3-1)**

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

**63. In che misura secondo lei la bolletta del gas è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?**

**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. (senza opinione)

**64. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione del gas con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 11 non sa)

**L'intervista è quasi terminata, la ringrazio per la sua collaborazione. Prima di concludere le chiederò alcune informazioni statistiche, per poter classificare le sue risposte...**

**65. Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso?**

98. (registrare numero)

**66. Qual è la Sua condizione occupazionale attuale?**

1. imprenditore
2. libero professionista
3. commerciante/esercente
4. artigiano
5. agricoltore
6. altro lavoro autonomo
7. insegnante/docente
8. dirigente/quadro intermedio
9. impiegato pubblico
10. impiegato privato
11. operaio/esecutivo/comMESSO/bracciante
12. altro lavoro dipendente
13. disoccupato/in cerca di prima occupazione
14. studente
15. casalinga
16. pensionato
17. altro non occupato

**67. Qual è il l'ultimo titolo di studio da Lei conseguito?**

1. Nessuno / Licenza elementare
2. Media inferiore (licenza media)
3. Media superiore (diploma di scuola media superiore)
4. Laurea

**68. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima)**  
(1 soddisfazione minima e 10 soddisfazione massima; 11 non sa)