

Buongiorno. Sono un intervistatore/trice dell'XXX di XXX, società specializzata in indagini di customer satisfaction. Stiamo effettuando una ricerca sulla Città di Torino. Vorrei rivolgerLe a proposito qualche domanda.

1. In quale comune risiede abitualmente?

1. Torino (*proseguire l'intervista*)
2. Comune dell'area metropolitana, della provincia di Torino o altro (*chiudere l'intervista*)

2. Mi può dire per favore la sua età?

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

3. Sesso

1. Maschio
2. Femmina

4. Secondo lei come si vive oggi nella Città di Torino?

(*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. 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:

- | | |
|--|---|
| 5.1 Produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.(Non sa) <input type="checkbox"/> |
| 5.2 Gestione dell'illuminazione pubblica e monumentale | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.(Non sa) <input type="checkbox"/> |
| 5.3 Raccolta e smaltimento dei rifiuti | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.(Non sa) <input type="checkbox"/> |
| 5.4 Gestione degli impianti semaforici | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.(Non sa) <input type="checkbox"/> |
| 5.5 Trasporti urbani | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.(Non sa) <input type="checkbox"/> |

6. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da:

1. Comune di Torino
2. Iride Servizi
3. Gtt
4. (Non risponde)

7. 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 (dove 1= soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe...

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|---|
| 7.1 per il centro di Torino | 1.Voto <input type="checkbox"/> | 2.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 7.2 per la periferia di Torino | 1.Voto <input type="checkbox"/> | 2.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 7.3 per i monumenti | 1.Voto <input type="checkbox"/> | 2.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 7.4 per i giardini pubblici | 1.Voto <input type="checkbox"/> | 2.Non risponde <input type="checkbox"/> |

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

1. troppi, in numero inaccettabile
2. abbastanza, ma comunque in numero accettabile
3. pochi/trascurabili
4. (Non sa)

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

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

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

10. 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?

- | | |
|---|---|
| 10.1 luce fastidiosa, eccessiva | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 10.2 rumori prodotti dalle lampade/lampioni | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 10.3 insetti | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 10.4 impianto spento (guasto) | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.Non risponde <input type="checkbox"/> |
| 10.5 luce insufficiente | 1.Sì <input type="checkbox"/> 2.No <input type="checkbox"/> 3.Non risponde <input type="checkbox"/> |

11. In generale, 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. (Non sa)

12. E quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?

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

1. Molto ? andare direttamente alla domanda 14
2. Abbastanza ? andare direttamente alla domanda 14
3. Poco ? andare alla domanda 13
4. Per nulla ? andare alla domanda 13
5. (Non sa) ? andare direttamente alla domanda 14

13. Solo per chi ha scelto la risposta 3 o 4 alla domanda 12. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?

1. aumentando il numero di lampade e lampioni nei quartieri cittadini
2. aumentando l'efficienza delle lampade e dei lampioni già in funzione
3. (Non risponde)

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

1. Sì ? andare alla domanda 15
2. No ? andare direttamente alla domanda 16
3. (Non risponde)

15. Solo per chi ha risposto sì alla domanda 14. 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)?

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non ho mai utilizzato il numero verde per segnalare guasti all'illuminazione pubblica
6. (Non sa)

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

1. Sì
2. No
3. (Non risponde)

17. 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?

(leggere a rotazione 1-5; 5-1, poi leggere la modalità 6)

1. Ottima
2. Buona
3. Accettabile
4. Scarsa
5. Insufficiente
6. Non ho mai assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi
7. (Non so)

18. 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?

1. Sì
2. No
3. (Non risponde)

19. Oltre a gestire l'illuminazione pubblica per la Città di Torino, Iride Servizi ha realizzato gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante i XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006. Come giudica tale servizio?

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

1. Ottimo
2. Buono
3. Accettabile
4. Scarso
5. Insufficiente
6. (Non so)

20. Iride Servizi gestisce, oltre all'illuminazione pubblica, anche l'illuminazione monumentale della Città di Torino. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate?

1. Chiese
2. Monumenti equestri
3. Fontane
4. (Non risponde)

21. Passiamo ora a parlare degli impianti semaforici della Città di Torino. 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 ..

- 21.1 per il quartiere in cui abita 1.Voto |__| 2.Non risponde |_|
- 21.2 nel centro di Torino 1.Voto |__| 2.Non risponde |_|
- 21.3 in periferia 1.Voto |__| 2.Non risponde |_|

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

1. ci sono troppi semafori
2. c'è una giusta quantità di semafori
3. ci sono troppo pochi semafori
4. (Non risponde)

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

1. troppi, in numero inaccettabile
2. abbastanza, ma comunque in numero accettabile
3. pochi/trascurabili
4. (Non risponde)

24. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?

1. Sì ? andare alla domanda 25
2. No ? andare direttamente alla domanda 26
3. (Non risponde)

25 Solo per chi ha risposto sì alla domanda 24. Quanto è soddisfatto del servizio?

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

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

26. 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?

1. Sì
2. No
3. (Non risponde)

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

1. Aiuta a snellire il traffico
2. È un impedimento che lo rallenta
3. (Non risponde)

28. E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei:

1. ha apportato molte migliorie al traffico cittadino
2. causa molti problemi al traffico cittadino
3. (Non risponde)

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

1. Sì ? andare alla domanda 30
2. No ? andare direttamente alla domanda 31
3. (Non risponde)

30. Solo per chi ha risposto sì alla domanda 29. 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)?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1; poi leggere la modalità 5)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non ho mai utilizzato il numero verde per segnalare guasti agli impianti semaforici
6. (Non sa)

31. 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?

(leggere a rotazione 1-5; 5-1, poi leggere la modalità 6)

1. Ottima
2. Buona
3. Accettabile
4. Scarsa
5. Insufficiente
6. Non ho mai assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi
7. (Non so)

32. 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?

1. Sì
2. No
3. (Non risponde)

33. 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%?

1. Sì
2. No
3. (Non risponde)

34. Come valuta (a chi ha risposto Sì alla d33) o come valuterebbe (a chi ha risposto No o Non risponde alla d33)

l'utilità di quest'iniziativa?

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

1. Molto utile
2. Abbastanza utile
3. Poco utile
4. Per niente utile
5. (Non so)

35. Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso/a?

(registrare numero)

36. 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

37. Qual è 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

38. Nel complesso, quanto è soddisfatto/a 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)