

## QUESTIONARIO IGIENE URBANA

**Dom. 1 L'azienda AMIAT (Azienda multiservizi Igiene Ambiente Torino S.p.A.) sta conducendo un'indagine tra la popolazione torinese, finalizzata ad indagare la qualità del servizio erogato e la soddisfazione degli utenti.**

**Dom. 2 In quale comune risiede abitualmente?**

- 1) Torino
- 2) No —>38

**Dom. 3 Circostrizione di residenza**

- 1) circostrizione 1
- 2) circostrizione 2
- 3) circostrizione 3
- 4) circostrizione 4
- 5) circostrizione 5
- 6) circostrizione 6
- 7) circostrizione 7
- 8) circostrizione 8
- 9) circostrizione 9
- 10) circostrizione 10

**Dom. 4 Sesso**

- 1) Maschio
- 2) Femmina

**Dom. 5 Mi può dire per favore la sua età'?**

**Dom. 6 Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?(leggere a rotazione 1-5; 5-1)**

- 1) Bene
- 2) Abbastanza bene
- 3) Ne' bene ne' male
- 4) Abbastanza male
- 5) Male
- 6) (Non sa)

**Dom. 7 Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso /a?**

**Dom. 8 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

**Dom. 9 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

**Dom. 10 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) 1 = soddisfazione minima
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10 = soddisfazione massima
- 11) 11 non sa

**Dom. 11 Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)**

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

**Dom. 12 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) E' giusto per la qualità del servizio offerto
- 3) Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
- 4) (senza opinione)

**Dom. 13 In particolare, quanto è soddisfatto/a 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)

**Dom. 14 Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:**

- Q014\_01) Numero di contenitori
- Q014\_02) Pulizie/igiene delle aree adiacenti ai contenitori
- Q014\_03) Facilità uso dei contenitori
- Q014\_04) Distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta
- Q014\_05) Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata

1 = per niente soddisfatto

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = completamente soddisfatto

**Dom. 15 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)

**Dom. 16 La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?**

- 1) Sì
- 2) No

**Dom. 17 Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?**

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10

**Dom. 18 In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 16 e' stata data la risposta "1-Si'" altrimenti andare alla dom. 20}

- 1) Molte
- 2) Abbastanza
- 3) Poche
- 4) Nessuna —>20

**Dom. 19 Qual è la principale causa di queste difficoltà?**(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio
- 2) E' troppo complicato /troppi rifiuti da differenziare
- 3) Mancanza di tempo
- 4) Scarsa igiene
- 5) Altro

**Dom. 20 Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.) ?**(leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 16 e' stata data la risposta "2-No" altrimenti andare alla dom. 22}

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

**Dom. 21 Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Si'
- 2) No, sono troppo vicini
- 3) No, sono troppo lontani
- 4) (senza opinione)

**Dom. 22 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)

**Dom. 23 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) Si'
- 2) No
- 3) (Nello stabile in cui vivo non c'è un cortile)

**Dom. 24 Le è mai capitato di utilizzare 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,**

- 1) Si'
- 2) No

**Dom. 25 Le è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?**

- 1) Si'
- 2) No —>27

**Dom. 26 Per eliminare i rifiuti ingombranti lei solitamente:** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Li fa ritirare da una ditta privata a pagamento
- 2) Li porta ad un centro multiraccolta
- 3) Chiama l'Amiat per accordarsi sul ritiro
- 4) Li lascia vicino al cassonetto
- 5) Altro

**Dom. 27 Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat (800 017277)?**

- 1) Si'
- 2) No —>29

**Dom. 28 In che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti (1 = per niente soddisfatto; 10 = completamente soddisfatto)**

Esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema  
Capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete  
Disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono

1 = per niente soddisfatto

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = completamente soddisfatto

**Dom. 29 Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

**Dom. 30 Quanto è soddisfatto/a della pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

**Dom. 31 Quanto è soddisfatto/a della pulizia 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)

**Dom. 32 E quanto è soddisfatto / a della pulizia delle strade 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)

**Dom. 33 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)

**Dom. 34** Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:

Strade

Aree verdi

1 = molto sporca

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = molto pulita

**Dom. 35** Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade.

**Quanto è soddisfatto per:**

Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati

Numero di cestini getta-carta in città

Il servizio di spazzamento

Orari operazioni di pulizia

Pulizia e cura dei giardini pubblici

•1) 1

•2) 2

•3) 3

•4) 4

•5) 5

•6) 6

•7) 7

•8) 8

•9) 9

•10) 10

**Dom. 36** Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante? (leggere a rotazione 1-6; 6-1)

•1) Pulizia spazi verdi

•2) Pulizia dei marciapiedi

•3) Pulizia delle strade

•4) Raccolta differenziata

•5) Porta a Porta

•6) Comunicazione con il cittadino

**Dom. 37** Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sc

•1) 1 soddisfazione minima

•2) 2

•3) 3

•4) 4

•5) 5

•6) 6

•7) 7

•8) 8

•9) 9

•10) 10 soddisfazione massima

•11) 11 non sa

**L'intervista è conclusa, la ringraziamo molto per la Sua collaborazione.**